

BSH Electrodomésticos España, S.A.

B/S/H/

Informe no financiero 2018

Edición 1 – 28 de marzo de 2019

Índice

1. COMPAÑÍA	Página
○ Mensaje de la dirección general.	5
○ Principales magnitudes. Presencia en el mercado.	7
○ Perfil de la compañía. Información Fiscal.	10
○ Amplia presencia industrial en España.	12
○ Lo que nos guía: estrategia, principios y valores.	18
○ Gobierno Corporativo.	20
2. RESPONSABILIDAD	
○ Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa (RC).	27
○ BSH miembro del Pacto Mundial Naciones Unidas.	28
○ Plan estratégico de RC y ODS.	29
○ Sistema de gestión de RC.	30
○ Análisis de Materialidad.	30
○ Diálogo con nuestros grupos de interés.	31
3. NUESTROS EJES	
3.1 Clientes y distribuidores	
○ Gestionando la satisfacción en el viaje de la experiencia del consumidor.	36
○ Servicio BSH al distribuidor.	37
○ La comunicación con los consumidores.	38
○ Reconocimientos de los consumidores.	41
3.2 Proveedores	
○ Estructura de la cadena de suministro.	44
○ Principios de actuación. Código de conducta.	44
○ Comunicación con proveedores.	47
3.3 Marcas, Productos, Servicios y soluciones digitales	
○ Marcas.	48
○ Productos y Soluciones digitales.	49
○ Servicios.	54
○ Política de calidad.	55
○ La seguridad del producto es nuestra prioridad.	56
○ Diseño y tecnología al servicio de la sostenibilidad.	56

3.4 Personas	
○ BSH una de las empresas más atractivas para trabajar.	57
○ El empleo en BSH España, políticas de contratación.	57
○ Información y cifras sobre empleo.	60
○ Desarrollo profesional y liderazgo.	62
○ La diversidad es una prioridad.	65
○ Encuesta internacional de empleados.	68
○ Seguridad y Salud en la cultura de BSH.	69
○ Ventajas y beneficios sociales.	74
○ Participación en la innovación.	74
3.5 Medioambiente	
○ Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente	75
○ Resource Efficiency.	76
○ Política medioambiental y energética.	77
○ Balance medioambiental.	78
○ Huella de Carbono.	80
○ Biodiversidad.	84
○ Economía circular. Ciclo de vida productos. Gestión responsable de residuos.	85
3.6 Sociedad	
○ Actuaciones de BSH en el entorno social externo.	89
○ Colaboración social.	90
○ Colaboración académico profesional.	90
○ BSH España, miembro fundador del Club de Excelencia en Sostenibilidad.	95
○ Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación con la Universidad de Zaragoza	95
○ Formación dual con Fundación San Valero. Formación en el Centro Salesianos	96
○ Participación en foros, congresos y seminarios	97
○ Colaboración en iniciativas medioambientales	97
○ Colaboración con instituciones académicas y ONGs	98
4. ASUNTOS RELEVANTES	100
5. RECONOCIMIENTOS	105
6. INDICE DE CONTENIDOS GRI	108

Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH Electrodomésticos España, S.A.

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

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

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

La presente Memoria de Sostenibilidad de BSH Electrodomésticos España, S.A. (en adelante BSH España) corresponde al ejercicio 2018. De periodicidad anual, en esta edición se recoge el desempeño de la compañía en línea con los temas relevantes para la compañía y los compromisos con sus grupos de interés.

Para la elaboración de la Memoria 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.

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

Hasta 2018 a las entidades privadas no cotizadas como BSH España, no se les exigía la elaboración de informes no financieros. BSH España, hasta 2015 elaboró cada año su informe anual siguiendo la metodología estándar GRI en versión auto declarada. En los dos últimos años se elaboraron estos informes recopilando los aspectos más relevantes para la compañía.

Contacto sobre este informe:

Irene de Latorre

Responsable de comunicación corporativa

BSH Electrodomésticos España, S.A.

comunicacion.corporativa@bshg.com

1. COMPAÑÍA

Mensaje de la dirección general

FERNANDO GIL BAYONA
Director general de BSH España

Estimado/a lector/a,

Quiero empezar agradeciendo a nuestros grupos de interés en general y en especial a los trabajadores de BSH España, su dedicación y esfuerzo para que la empresa haya realizado un ejercicio digno en ventas en un año en el que las expectativas de crecimiento de los países en Europa se han visto reducidas, lo que ha impactado en nuestra actividad. BSH España se mantiene en 2018 como empresa líder del mercado español de electrodomésticos, consolidándose de este modo la reputación de nuestras marcas y confianza en nuestros productos y servicios.

A nivel mundial, tras cuatro años excelentes, nos hemos enfrentado a cambios importantes que han impactado en el negocio. La competencia avanza deprisa y la compañía no ha tenido el desempeño esperado en países importantes para nosotros por motivos macroeconómicos, geopolíticos y sociopolíticos.

Nuestro entorno ha cambiado por la globalización, digitalización y conectividad. Ahora debemos aprovechar las oportunidades que ofrece esta transformación para aprender a desenvolvemos en este nuevo entorno volátil e impredecible y para esto nuestra organización debe ser más ágil, innovadora y capaz de cambiar constantemente.

Hemos avanzado trabajando activamente sobre los valores que nos definen repensando nuestras creencias y nuestra forma de trabajar y colaborar. El diálogo abierto con nuestros empleados es una de las claves para esta transformación. Integrar el *feedback* en nuestro día a día para trabajar y colaborar mejor ha sido un objetivo clave a lo largo de 2018. También hemos trabajado en la implementación de mejoras identificadas tras la encuesta de empleados de 2017 en la que precisamente surgieron áreas de mejora en comunicación y colaboración. Este es un camino que hemos emprendido con decisión y en el que vamos a seguir trabajando.

Estamos convencidos de que la historia exitosa de BSH durante más de 50 años es, en gran parte, resultado de cómo actuamos responsablemente hacia la sociedad y nuestro planeta. Nuestros electrodomésticos contribuyen a disminuir continuamente el consumo de energía, a ahorrar costes en el hogar y a reducir las emisiones de CO₂. Esto es beneficioso tanto para los bolsillos de nuestros consumidores como para el medioambiente. Los consumidores quieren poder disfrutar de soluciones conectadas e integradas que les permitan mejorar aún más su calidad de vida y disfrutar de su tiempo. Los consumidores están en el centro de todo lo que hacemos. Estamos trabajando para ser, además de un fabricante de electrodomésticos de calidad, una empresa Hardware+ que ofrezca funciones y servicios digitales y contenidos personalizados. Queremos convertirnos en el fabricante líder en servicios digitales para la cocina conectada.

En el desarrollo de nuestra actividad, a lo largo de 2018 se ha trabajado en la venta, de la fábrica de planchas y centros de planchado que BSH tenía en Vitoria con el objetivo fundamental de encontrar un comprador adecuado capaz de mantener la actividad productiva en la planta y el empleo. El 31 de enero de 2019 se produjo el traspaso efectivo de la propiedad tras haber trabajado intensamente con el comprador SDA Factory Vitoria, S.L.U. (compañía de B&B Trends) en el traspaso adecuado de todos los sistemas y procesos para el correcto funcionamiento de la planta.

La sostenibilidad de la empresa y del entorno y la contribución al desarrollo es el objetivo principal del Plan de responsabilidad corporativa de BSH España en el que se identifican aquellas áreas, de la guía del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que son relevantes para nosotros y para nuestros grupos de interés y en las que podemos influir.

La **economía circular** contribuye a disminuir el uso de los recursos, a reducir la producción de residuos y a limitar el consumo de energía. Esta actividad emergente es creadora de riqueza y empleo y su desarrollo permitirá obtener una ventaja competitiva en el contexto de la globalización. Llevamos años trabajando en esta materia y en el eco diseño de nuestros productos disminuyendo el uso de recursos en su fabricación y minimizando su impacto al final de su vida útil a través de su reutilización o su reciclaje.

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

BSH España dispone de múltiples canales y mecanismos para gestionar el diálogo y la comunicación con los grupos de interés, mediante una escucha activa que nos permite dar respuestas a sus expectativas y necesidades. En 2018, se tomó la decisión de actualizar el análisis de materialidad realizado en 2015 para identificar aquellas áreas estratégicas de relevancia y actualizar el plan estratégico de RC en 2019.

2019 se presenta como otro año retador, en línea de lo acontecido en 2018.

Principales magnitudes

Grupo BSH en el mundo

- **Posición de mercado en Europa.** BSH se mantiene como **primer fabricante** de electrodomésticos en Europa en 2018.
- **Fábricas:** BSH tiene **42 fábricas** en todo el mundo.
- **Facturación 2018:** 13.400 millones de €.
- **Investigación y desarrollo 2018:** 5% sobre facturación.
- **Empleados:** 61.000 (incluyendo Trainees).
- **Inversiones:** 4,6% sobre facturación.

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 2018 el mercado español con una cuota de participación del 36,9% según datos sell-out Gfk 2018.
- **Fábricas:** BSH tiene **6 fábricas en España**. BSH tenía siete fábricas en 2018: en Zaragoza dos plantas de producción en Montañana y una en La Cartuja, dos en Esquíroz (Navarra), una en Santander y otra en Vitoria, cuyo proceso de venta a SDA Factory Vitoria, S.L.U. (compañía de B&B Trends) ha finalizado el 31 de enero de 2019. Asimismo, posee **6 Centros de Competencia**, desde los cuales desarrolla para todo el Grupo, tecnologías en bomba de calor para secadoras, cocción a gas, cocción por inducción, lavadoras-secadoras, tecnologías transversales a todos los productos, desarrolladas por el centro de innovación y tecnología corporativa y el recientemente consolidado de electrónica.
- **Empleados:** La plantilla a 31 de diciembre de 2018 de BSH España fue de **4.091 personas**. Supone una variación de (-7,6%) respecto al año anterior. En función de los picos de demanda de nuestros productos en los diferentes mercados a los que servimos, las plantillas en los centros industriales varían para adaptarse a los mismos. La plantilla media durante el año 2018 fue 4.400 personas.
- **Huella de carbono:** La huella de carbono de BSH España en 2018 fue de 35.409 toneladas de CO2. Es un **7% inferior a las emisiones del año**

anterior gracias a la contratación de energía verde, la reducción de viajes de empleados y la optimización de la logística.

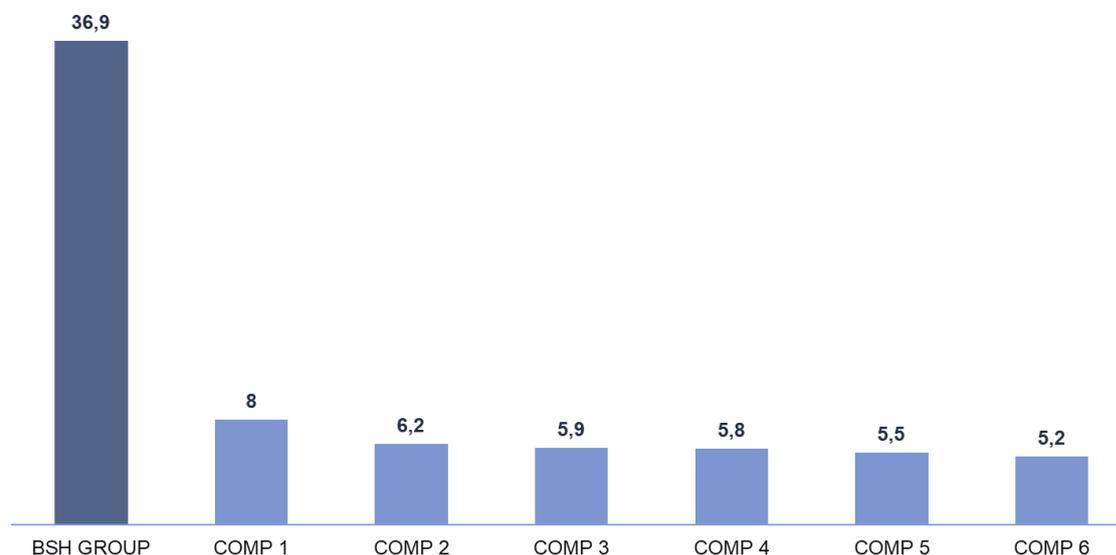
- **Seguridad laboral:** El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2018 mejoró respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,75 en 2017 a 3,15 en 2018. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itinere) el valor empeoró, situándose en 10,53.

Presencia en el mercado

BSH Electrodomésticos España ostenta una posición de liderazgo afianzado en el mercado español de electrodomésticos de línea blanca.

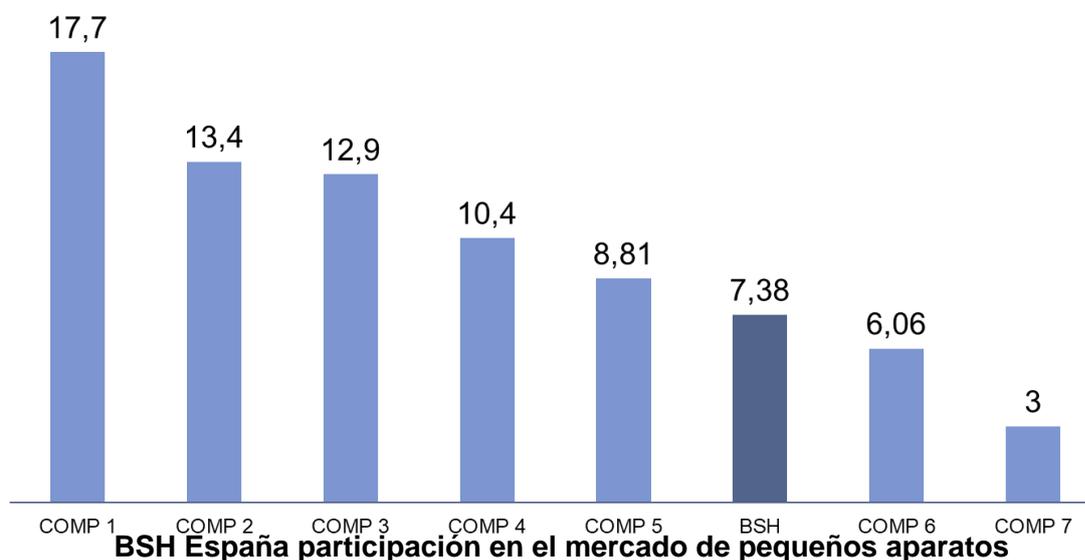
En el apartado de grandes electrodomésticos, la compañía encabezó en 2018 el mercado español con una cuota de participación del 36,9%, lo que supone un decrecimiento del 1,6% respecto a la cuota de 2017.

BSH España participación en el mercado de línea blanca



Fuente: GfK. *Sell-out* año 2018. % Valor.
 Incluye: FRÍO (Frigoríficos, combinados y congeladores), LAVAVAJILLAS, LAVADO (Lavadoras y secadoras), COCCIÓN (Cocinas, Hornos, Encimeras y Campanas)

En el apartado de pequeños electrodomésticos, BSH España ocupó la sexta posición en 2018 con una cuota de participación del 7,38%.



Fuente: GfK. *Sell-out* año 2018. % Valor.

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

Análisis del mercado

En 2018, **el mercado de grandes electrodomésticos** fue una de las líneas de producto de tecnologías del hogar con mejor evolución, creciendo un 6,4% junto al pequeño electrodoméstico (6,7%) y las telecomunicaciones (10,8%). Datos en valor al cierre del ejercicio (según datos GfK, *sell-out*, año 2018).

Este año, la evolución de las transacciones inmobiliarias en España fue creciente respecto al año anterior, lo que sabemos impacta directamente en la evolución positiva del sector de línea blanca. Además, la confianza del consumidor se ha mantenido a niveles elevados lo que ha provocado un año de consumo estable si bien se prevé un descenso en la intención de cambiar de vivienda o de reformar la casa a futuro lo que puede impactar en nuestro sector.

De todos modos, el mercado crece porque los aparatos no entienden de crisis. La edad los deteriora y hay una reposición importante que cuando se culmine, aplanará ese crecimiento. Aún se estima que pueda crecer unos meses, si la situación actual no ralentiza el consumo.

Por otro lado, destacar que seguimos siendo uno de los países de Europa – según GfK – con los precios medios más bajos. Esto implica que cuando el factor crecimiento por volumen no esté presente, impactará negativamente a todos los actores del mercado.

La radiografía del sector este año, salvo la irrupción de Internet, sigue igual. En 2018 en el mercado de tecnologías del hogar, la venta online ha crecido un 24% sobre el año

anterior (según GfK), suponiendo ya el 19,5% de las ventas. En el caso de línea blanca, las ventas online suponen ya un 12,1% y en PAE un 23,1% creciendo de forma más fuerte que las ventas tradicionales.

En este marco, **el mercado de pequeños electrodomésticos** ha mantenido la línea de recuperación de años anteriores, con un crecimiento en torno al 16% en valor, en las categorías en las BSH opera, creciendo también el precio medio de este mercado.

Este año el mayor crecimiento se centra en productos de aspiración, mercado que ha crecido un 28% en valor. Los precios medios han caído si bien el mix de la categoría ha mejorado generando un incremento de precio medio total del 4,3%. Los aspiradores robot y escoba con baterías recargables son los que mayor crecimiento aportan.

Perfil de la compañía

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

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

En el ámbito nacional, BSH Electrodomésticos España encabeza el mercado español de grandes electrodomésticos, con una cuota de participación del 36,9%. A 31 de diciembre de 2018 la plantilla ascendía a 4.091 empleados.

La compañía fabrica y/o comercializa en España aparatos de cocción, lavadoras, secadoras, lavavajillas, frigoríficos y congeladores, así como pequeños aparatos electrodomésticos a través de sus marcas Bosch, Siemens, Gaggenau, Neff y Balay.

La sede social y las oficinas centrales están en Zaragoza, donde se encuentra también la central del Servicio BSH al Cliente, que proporciona el soporte de servicio para todos los productos a través de 260 centros especializados en todo el país; y el Centro de Atención al Usuario (CAU), que atiende y asesora al consumidor de nuestras marcas. Además, cuenta con un centro de servicios corporativos de IT en Huarte (Navarra) y con un Centro Logístico en PLA-ZA (Zaragoza), desde donde distribuye sus electrodomésticos al mercado español y de exportación y un nuevo Centro de almacenaje en Estella, (Navarra).

BSH tiene 6 fábricas en España: en Zaragoza dos plantas de producción en Montañana y una en La Cartuja, dos en Esquíroz (Navarra) y una en Santander.

Asimismo, posee seis Centros de Competencia, desde los cuales desarrolla para todo el Grupo, tecnologías en bomba de calor para secadoras, cocción a gas, cocción por inducción, lavadoras-secadoras, tecnologías transversales a todos los productos, desarrolladas por el centro de innovación y tecnología corporativa y el recientemente consolidado de electrónica.

El proceso de venta de la fábrica de Vitoria a SDA Factory Vitoria, S.L.U. (compañía de B&B Trends) finalizó el 31 de enero de 2019.

Información fiscal

Durante el año 2018 BSH Electrodomésticos España recibió 312.000 euros de **subvenciones públicas**, habiendo sido 316.000 euros el importe de subvenciones recibido en 2017. El destino de dichas subvenciones ha sido el desarrollo de proyectos de I+D. Además, durante 2018 BSH Electrodomésticos España recibió 3.019.000 de euros en anticipos reembolsables de Organismos Públicos (Ministerio de Industria, Energía y Turismo, CDTI, etc..) para la realización de proyectos de I+D. En 2017 dicho importe ascendió a 4.147.000 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 Fiscal Especial de Consolidación Fiscal** previsto en el Capítulo VI del Título VII de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 y 59 de la citada Ley mediante su inclusión como entidad dependiente respecto del grupo de consolidación fiscal 0093/99, cuya empresa dominante es Robert Bosch España S.L.U. , por lo tanto el pago final del impuesto sobre beneficios tiene lugar a través del grupo de consolidación y el dato final tiene sentido a ese nivel y no a nivel individual de BSH Electrodomésticos España, por lo tanto no se considera relevante este dato.

En cuanto a la información de los beneficios obtenidos país por país no se incorpora en la memoria, ya que, BSH Electrodomésticos España S.A. es una empresa individual, y no dispone de la perspectiva de la información a nivel global que pudiera ser relevante a estos efectos; del mismo modo, no está obligada por ley a facilitar esta información considerando la legislación fiscal , al ser dependiente de una entidad dominante de un grupo multinacional , no residente en territorio español, que en su país de residencia (Alemania), tiene esa obligación de información país por país, en términos análogos al establecido en el artículo 13 del Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto 634/2015, de 10 de julio.

Amplia presencia industrial en España



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

Posee seis fábricas productivas, un centro logístico para toda Europa, 6 centros de competencia y centros de Servicio al Cliente BSH, entre otras instalaciones.

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

Aragón

Fábrica de Montañana
Centro de tecnología de inducción
Centro de competencia de Electrónica
Centro de innovación y tecnología corporativa

Montañana es la mayor fábrica de placas de inducción del Grupo BSH en el mundo, produciendo, además, hornos y lavavajillas; si bien en 2019, la planta de Montañana

centrará su actividad en productos de cocción. Un hito a destacar de la fábrica de Montañana es el arranque de la producción de la nueva plataforma de hornos EOX5 que ha supuesto una renovación completa de las instalaciones. La fábrica de Montañana está a la vanguardia en materia de Industria 4.0.

En 1990, tras intensos años de investigación conjunta entre BSH España y la Universidad de Zaragoza, comenzó la fabricación de placas de inducción y se han superado ya los 10 millones. Una de las claves de haber alcanzado esta cifra, es la cercanía al **Centro de tecnología de inducción**, que desarrolla la tecnología más vanguardista e innovadora en cocina doméstica, desarrollada por personal investigador de BSH en colaboración con numerosos organismos científicos, dotando al producto de prestaciones únicas y de una alta calidad, para asegurar la mejor experiencia de uso por parte del consumidor final.

El nuevo **Centro de competencia de electrónica**, creado a principios del año 2019, abarca tanto el desarrollo de software y hardware de interfaz de usuario, como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect, con el objetivo de ofrecer servicios que faciliten el día a día de los consumidores.

El **Centro de innovación y tecnología corporativa** tiene como objetivo desarrollar y adaptar tecnología e innovación para integrarlas como soluciones en productos, servicios o procesos existentes o nuevos; y brindar soporte a las divisiones de producto, regiones y áreas corporativas de BSH en sus necesidades de tecnología para obtener mejoras competitivas como resultado. Trabaja en áreas como materiales, superficies, decoración digital, producción avanzada, tecnología de los alimentos e higiene.

/ Historia: En 1947, se fundó Industrias Radioeléctricas Balay. Se fabricaban transformadores y voltímetros en un pequeño taller en el centro de Zaragoza. En 1954, se trasladaron esas instalaciones a la actual factoría de Montañana. Desde entonces, la fábrica produce electrodomésticos, primero como Balay y desde 1989 como parte del Grupo BSH. Desde el comienzo, Montañana ha sido una factoría innovadora en la que se han desarrollado y fabricado lavavajillas, lavadoras, cocinas, hornos, microondas, encimeras de gas, encimeras de masa, vitrocerámicas radiantes y la tecnología más puntera de inducción.

/ Empleados: 1.383 personas a 31 de diciembre de 2018.

Oficinas centrales Centro logístico Pla-ZA Servicio BSH al Cliente

Desde marzo de 2008, las **oficinas centrales de la compañía** se localizan en el Polígono Pla-ZA de Zaragoza. Hasta esa fecha se ubicaban en la fábrica de Montañana. En estas oficinas se desarrolla la actividad comercial y administrativa en España.

En el mismo polígono, pero en otra ubicación encontramos el **Centro Logístico Plaza (CLP)** inaugurado en 2010 y que ofrece una capacidad de 80.000 m². En 2018, se iniciaron las operaciones en un segundo centro independiente de 15.000 m² que ofrece flexibilidad y versatilidad a nuestras operaciones logísticas de componentes para las fábricas. Junto al CLP, se encuentra la **sede central del Servicio BSH al Cliente**, que

dispone de una red compuesta de 260 centros distribuidos en toda España de las cuales 30 son delegaciones propias de BSH España y de un taller central de reparación situado en Zaragoza. Cuenta con un equipo de profesionales de alta cualificación técnica y orientación al cliente.

/ **Empleados:** 983 personas a 31 de diciembre de 2018.

Centro de atención al usuario (CAU)

El **CAU** se encuentra desde 2002 en el edificio El Trovador de Zaragoza. Atiende a los clientes de BSH de España, Italia y Marruecos, dando soporte a una amplia oferta de servicios y productos, entre los que cabe destacar: gestión de avisos de reparación y de compañías de seguros, tramitación de reclamaciones, asesoramiento preventa y posventa de productos, y gestión de pedidos de repuestos y accesorios. El CAU dispensa un trato responsable, profesional y amable, ofreciendo atención en diez idiomas, de lunes a domingo. Hay múltiples canales de contacto para los clientes: teléfono, mail, web center, chat y redes sociales.

/ **Empleados*:** 121 personas a 31 de diciembre de 2018.

Fábrica de La Cartuja

Centro de competencia de lavadoras-secadoras

La planta de **La Cartuja** está dedicada a la fabricación de lavadoras. Con una capacidad actual de 700.000 lavadoras anuales y una plantilla de 350 personas, esta fábrica incorpora avanzada tecnología en industria 4.0, como el uso de COBOTS, RFID, visión artificial, etc. En 2018, la fábrica completó su layout adaptándolo a nuevos proyectos para acometer de forma competitiva los retos futuros.

/ **Historia:** En 1978, se termina la construcción de una nueva planta de fabricación de lavadoras en La Cartuja (Zaragoza). Balay decidió construirla mono-producto porque permitía la producción en masa especializada en lavadoras. El objetivo clave en el proceso era asegurar la calidad. Para conseguirlo, se probaban el 100% de las lavadoras de forma manual. En febrero del año siguiente, se inicia la 1ª fabricación en serie de lavadoras del proyecto P-139. En 1982, se llega a un nivel de fabricación de 200.000 lavadoras al año. En 1998, se lanza la lavadora Eurowasher, un modelo pionero y revolucionario, con un gran aporte de innovación y tecnología. Fue todo un éxito de producto y comercial, y su fabricación perdura hasta hoy en día en Polonia. En 2010, se realizó una renovación total del layout de la fábrica y comenzó a fabricarse la lavadora F14. Este modelo, todavía en producción, ha alcanzado unas producciones de 800.000 unidades anuales.

/ **Empleados:** 301 personas a 31 de diciembre de 2018.

Navarra

Fábrica de Esquíroz Centro de competencia de bomba de calor

En **Esquíroz**, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos. La producción de frigoríficos se basa en dos plataformas de producto, los combinados con la zona de congelación en la parte de abajo y los frigoríficos de una puerta (todo frigorífico o todo congelador). Los lavavajillas compactos igualmente tienen 2 segmentos de producto diferenciados, los “table top” (instalación libre sobre encimera) y los “built-in” (encastre similar al de un horno, misma apariencia y dimensiones). La planta de Navarra ha producido cerca de 17,5 millones de frigoríficos desde su traslado a la ubicación de Esquíroz y más de 1,3 millones de lavavajillas compactos de la actual plataforma de producto.

En 2018 se ha inaugurado una nueva línea de montaje de frigoríficos capacitada para la producción de aparatos de la nueva plataforma, además de terminar la sustitución de gama de los combinados de ancho 70 cm y el lanzamiento de los nuevos frigoríficos de una puerta. En lavavajillas, las actividades iniciadas el año anterior para el incremento de capacidad han sido terminadas y dejan la planta en situación de responder a la demanda de los mercados, hoy fundamentalmente de exportación.

En 2008 y tras dos intensos años de proyecto en colaboración con el Instituto de Ingeniería Energética de la Universidad Politécnica de Valencia, se lanzaron los primeros modelos de secadoras domésticas para ropa con tecnología bomba de calor. Esta tecnología apenas existente hasta ese momento, se ha impuesto en el mercado, siendo BSH claro líder de mercado con una fabricación acumulada de más de 8,3 millones de aparatos. Esto ha sido posible gracias al espíritu innovador del **Centro de competencia de bomba de calor**, que cuenta con un equipo de 15 personas que ha ampliado su capital humano e instalaciones en el último año. Gracias a su labor, el área de producto laundry care ha sido pionera en la puesta en mercado de la más avanzada y eficiente tecnología en bomba de calor aplicada, incluyendo tecnología inverter para compresores y, con exclusividad aún desde 2015, refrigerantes no fluorados sin efecto invernadero. Aunque su actividad se centra principalmente en secadoras, el centro viene trabajando en los últimos años en nuevas líneas de aplicación en lavavajillas y lavadoras-secadoras.

/ Historia: La fábrica se inauguró en 1988, si bien, su actividad se remonta a los años 50, cuando los hermanos Orbaiceta iniciaron su negocio de velomotores en Pamplona. En 2010 inició un proceso de renovación de sus instalaciones y de reubicación de procesos, encaminados a su especialización en aparatos No-Frost. En febrero de 2015 tuvo lugar la unificación de las plantas de Estella y Esquíroz favoreciendo el nivel de competitividad.

/ Empleados: 701 personas a 31 de diciembre de 2018.

Centro de Almacenaje y personalización de producto

Desde mayo de 2017, las instalaciones de lo que fue la fábrica de Estella, se han transformado en un Centro de almacenaje y servicios de personalización de producto que desempeña diversas funciones dentro de BSH, tales como almacenaje de producto, componentes, maquinaria y equipos para unidades organizativas de BSH, etc. Otros servicios desarrollados en el centro consisten en la adaptación de producto a diferentes mercados (embalajes especiales, etc.)

/ **Empleados:** 13 personas a 31 de diciembre de 2018.

Centro de Servicios Corporativos de IT

Debido a que BSH en España tiene el conocimiento, talento y capacidad requeridos, este centro operativo ofrece **servicios corporativos de IT** a todo el Grupo BSH. Atiende no solamente a España, sino a muchos otros países, como China, Rusia o Estados Unidos tanto en la ejecución de proyectos como en el soporte de la operativa diaria. Este centro de servicios de IT contribuye activamente a la compañía en su proceso de transformación en una empresa Hardware+.

/ **Historia:** BSH construyó este edificio y lo inauguró en septiembre de 1993 como sede social del Grupo en España y de todas las sociedades que lo formaban. En este edificio se localizó el Centro de Proceso de Datos (CPD Informática) de BSH en España y oficinas destinadas a diferentes departamentos de servicios centrales tales como Administración, Contabilidad, Tesorería, Exportación y Recursos Humanos. El diseño, orientación e infraestructuras del edificio, se supeditaron a las necesidades y requerimientos del CPD, en materia de seguridad y operatividad que se mantienen vigentes hoy en día. El crecimiento que a lo largo de estos 25 años han experimentado las necesidades digitales de la compañía, han consolidado y focalizado a este centro como referente de servicios de IT.

/ **Empleados:** 78 personas a 31 de diciembre de 2018.

Cantabria

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

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

Grupo BSH. Entre 2016 y 2017 se lanzó la fabricación de la nueva generación de placas de cocción de gas IH6-G con válvulas de regulación de la potencia calorífica con tecnología “Flame-select” que permite reproducir 9 niveles de llama de forma exacta. Estas válvulas se fabrican desde Santander para todas las ubicaciones BSH en la minifactoría Step Valve.

El **Bosch Competence Center** es una de las cuatro instalaciones de formación internacional del Grupo BSH en Europa y está ubicado dentro de la fábrica de Santander. Es un referente en Europa y acoge exhibiciones internacionales, formaciones y eventos corporativos tanto de BSH como de otras divisiones del grupo Bosch. Los visitantes pueden probar todos los electrodomésticos siempre con ayuda profesional. Hay un área para demostraciones de cocina en directo, tanto con nuestros hornos de vapor, como con las encimeras de gas e inducción. Además, completan el showroom las áreas de frío, lavado/secado/planchado y una completa exhibición de electrodomésticos conectados gracias a Home Connect. En los dos últimos años ha recibido casi 8.000 visitas de las que aproximadamente un 70% son internacionales.

Desde su apertura, el **Bosch Smart Home Lab** ya ha recibido más de 450 visitas, tanto de instituciones como de clientes y por supuesto de compañeros de BSH y otras divisiones de Robert Bosch. Es un proyecto pionero ya que aúna por primera vez los aparatos conectados de muchas de las divisiones del Grupo Bosch así como los de otros socios líderes en sus sectores como Philips Hue, en iluminación inteligente y Alexa de Amazon, en altavoces inteligentes. Es el escenario perfecto para enseñar las últimas novedades en conectividad en el hogar a nuestros clientes.

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

/ Empleados: 335 personas a 31 de diciembre de 2018.

País Vasco

Fábrica de Vitoria

La **planta de Vitoria** ha sido hasta 2018 una fábrica principal de planchas del Grupo BSH. En 2017 se inició un proceso de venta tras la decisión de la compañía de concentrar sus actividades de negocio de PAE en el mundo de la cocina (centrados en preparación de alimentos y preparación de bebidas) y en el cuidado del hogar. En agosto de 2018, se comunicó la decisión de vender la fábrica a SDA Factory Vitoria, S.L.U. (compañía de B&B Trends). El traspaso efectivo de la propiedad tiene lugar en 2019.

/ Empleados: 176 personas a 31 de diciembre de 2018.

Lo que nos guía: estrategia, principios y valores

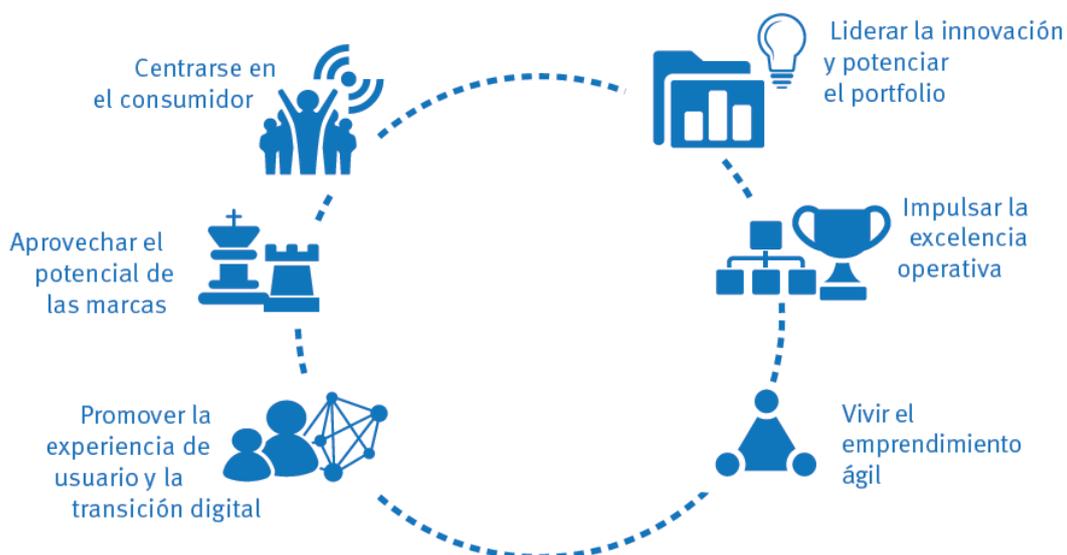
Éxitos pasados no garantizan éxitos futuros

En los últimos años han aparecido nuevas realidades como la digitalización, globalización, o la presión de la competencia que han hecho que BSH a nivel mundial se marque nuevos objetivos globales. En 2014 se fijó como meta llegar a los 20.000 millones de euros en 2025. Supone que en 11 años la compañía obtenga un incremento de 8.600 millones. Se pretende conseguirlo con un ideario que dice lo que se quiere ser y no lo que se es y que la guíe en este largo viaje que tiene por delante.

La estrategia que marca nuestro camino

Nuestra misión, nuestra motivación, nuestras claves estratégicas, nuestros puntos fuertes y nuestros valores nos guiarán para conseguir el objetivo de crecer de forma rentable y responsable y alcanzar nuestros objetivos. El consumidor está en el centro de lo que hacemos, así que enfocamos todas nuestras actividades a lo largo de toda la cadena de valor para atender sus necesidades. Además, impulsamos la transformación digital de nuestra industria y ofrecemos una experiencia de usuario extraordinaria durante toda la vida útil del producto. Actuamos para ser los mejores en eficiencia, agilidad y calidad en el mundo y maximizamos el valor total de nuestras marcas a través de un conocimiento profundo de los consumidores.

Utilizamos nuestro amplio portfolio de marcas para atender con éxito las necesidades de los diferentes grupos de consumidores y por eso, nos esforzamos por ser líderes en innovación y ampliar y mejorar nuestra gama de productos y soluciones. También potenciamos a nuestros empleados y trabajamos de forma colaborativa con pasión y empatía.



Nuestros valores marcan nuestras acciones. Como líderes somos modelos a seguir. Potenciamos a nuestros empleados y trabajamos de forma colaborativa con pasión y empatía. Potenciamos estos 5 valores que hemos seleccionado como prioritarios en España para alcanzar nuestros objetivos.

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

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

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

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

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

Gobierno Corporativo

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

Comité de Gerencia

- **D. Fernando Gil Bayona**
Director general
- **Dña. Claudia Ulrich**
Directora del Área Económica
- **D. José Juste Pallarés**
Director del Área Técnica

Comité de Dirección

- **Dña. Begoña Aguirre Arruga**
Directora de Contabilidad e Impuestos
- **Dña. Uxue Ardaiz Yoldi**
Directora de Control
- **Dña. Adriana Arregui Treviño**
Directora de Informática
- **D. Ignacio Arruga Bordonaba**
Director de la Fábrica de Montañana
- **D. Juan Antonio Calvillo Alba**
Director de la Fábrica de La Cartuja
- **D. Eduardo Compains Pascualena**
Director de Logística
- **D. Jesús Fernández Tapias**
Director de Recursos Humanos
- **D. José Andrés García Martínez**
Director de Desarrollo de placas de inducción del Grupo BSH

- **Dña. Elzbieta Jaromirska**
Directora de Desarrollo de placas de gas del Grupo BSH
- **Dña. M^a Pilar Lozano**
Directora de Asesoría Jurídica
- **D. Jorge Monllor Ade**
Director de la Fábrica de Esquíroz
- **D. Carlos Perdiguier García**
Director de Marketing
- **D. Augusto Río Barredo**
Director de Ventas
- **D. Carlos Román Basols**
Director del Servicio BSH al Cliente
- **D. Antonio Velasco Diez**
Director de la Fábrica de Santander

*Situación a 31 de diciembre de 2018

Organización de Comités

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

Consejo Asesor (Advisory Board)

Se reúne dos veces al año para revisar la situación del negocio, así como los asuntos y proyectos más importantes de la compañía en España.

Comité de Gerencia (CG)

Es el órgano de toma de decisiones de 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 y de relevancia en la gestión de la compañía. Con esta finalidad, se revisan de forma permanente áreas y proyectos, se toman decisiones sobre los mismos, se establece opinión y criterios sobre los asuntos que pueden afectar a la compañía y se difunde la información al resto de la organización a través de los canales adecuados. Los participantes son la dirección general y los directores de área económica y técnica de BSH España, a quienes se unen regularmente los miembros de

una o varias direcciones invitados para la revisión de cada tema. El CG se celebra semanalmente.

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 área englobadas en el área comercial y parte del área económica.

Comité Económico

En este comité en el que se revisan y toman decisiones relacionadas con el área económica y de 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.

Foro de información

Reunión bimensual en la que participan todas las direcciones de la empresa, de todas las áreas y en la que se comparte información transversal y relevante de la compañía.

Consejo de Responsabilidad Social Corporativa

Es el consejo en el que se establecen y revisan las acciones y políticas de responsabilidad social de la compañía. En él participan los tres miembros del comité de gerencia, los directores de recursos humanos, controlling, ventas, compliance y marketing, así como la responsable de comunicación corporativa y el responsable de protección del medio ambiente, seguridad laboral, asociaciones y normalización. El Consejo se reúne dos veces al año.

Este comité se disolvió en diciembre de 2018, tras tratar el tema en comité de gerencia y se trasladaron los asuntos tratados en el mismo al Foro de información en el que están representadas todas las direcciones de la empresa.

Comité de Defensa Corporativa

En 2014 se constituyó el Comité de Defensa Corporativa que reporta directamente al órgano de administración de BSH España (Administrador Único) a quien informa directamente de sus actividades.

Este comité es el máximo responsable del sistema de prevención penal dentro de la compañía. El Comité asume las funciones de velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad de BSH España, principalmente recogidos en las Directrices de Conducta empresarial del Grupo BSH, así como en la Política de Prevención Penal de BSH España.

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

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

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

Las **Directrices de conducta empresarial** establecen los principios de actuación y normas vinculantes para una conducta empresarial responsable por parte de los empleados del grupo en todo el mundo, tanto en el ámbito interno como en el trato con terceros, particularmente clientes y proveedores. Estas directrices también recogen explícitamente un punto sobre **conflictos de interés** y cómo deben ser valorados. Además de exigir su conocimiento y aceptación por parte de todos los empleados del Grupo BSH se realiza formación y sensibilización específica sobre este punto y existe a disposición de los empleados y también terceros un canal de comunicaciones y denuncias que posibilita la identificación y gestión en su caso de los potenciales conflictos de interés que pudieran existir por parte del Comité de Defensa Corporativa de BSH España.

BSH España cuenta con una **Política de prevención penal**, de obligado cumplimiento, que cubre la totalidad de los delitos previstos en el Código Penal como susceptibles de comisión por la persona jurídica, así como los mecanismos de prevención y control de los mismos establecidos en la compañía.

Plan de formación corporativa en Compliance 2018

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

En 2018, integrando el plan de formación corporativo de Compliance se impartieron los siguientes cursos tanto planificados como ad-hoc.

- Directrices de Conducta Empresarial y Política de Prevención de riesgos penales de BSH España
- Cursos avanzados en Defensa de la Competencia y Anti Corrupción
- Protección de datos personales y seguridad de la información
- Recomendaciones legales en el trabajo con contratistas

Estos cursos se desarrollaron en versión online o presencial en función del tipo de curso y del público objetivo. **En 2018 se impartieron más de 3.000 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 2018, se ha continuado con la difusión y promoción de la iniciativa **Compliance Dialogue en BSH España**. Se trata de un diálogo obligatorio para todos los empleados del Grupo BSH y debe ser realizado como mínimo una vez al año en el marco de las reuniones regulares de trabajo. Esta iniciativa tiene como objetivo sensibilizar, crear cultura de cumplimiento, resolver consultas y revelar posibles riesgos, por tanto, también en el ámbito de la prevención de delitos. Todos los empleados del Grupo BSH deben participar en una conversación con su responsable sobre uno o varios temas relacionados con *Compliance*. Por ejemplo, cómo prevenir la corrupción, el blanqueo de dinero, combatir el fraude, actuar en defensa de la libre competencia o resolver dudas relacionadas con el Código Ético del Grupo BSH.

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

El canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España.

Es un canal gestionado exclusivamente por el Comité de Defensa Corporativa, través del que se pueden detectar las irregularidades que puedan poner en riesgo a BSH y a sus empleados. Este sistema permite a los empleados, proveedores y clientes-distribuidores de BSH comunicar de forma totalmente confidencial aquellas situaciones irregulares que puedan conocer.

Los empleados, proveedores y clientes-distribuidores de BSH que tuviesen indicios o sospechas de la comisión de un delito o alguna de las siguientes irregularidades, deberán ponerlo en conocimiento del Comité de Defensa Corporativa por medio del Canal de comunicaciones y denuncias según las normas que regulan su funcionamiento:

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

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

- / Mediante carta dirigida a:
BSH Electrodomésticos España S.A.
Apartado Postal 11013, 50008 Zaragoza

/ A través de correo electrónico:
ZGZ-Comite-Defensa-Corporativa@bshg.com

En 2018, el Comité de Defensa Corporativa ha establecido, modificado o precisado donde se ha considerado necesario, nueva normativa, nuevos controles y nuevas actividades de formación y sensibilización sobre la prevención en cada delito.

Control de Riesgos, enfoque de gestión

El Grupo BSH tiene instaurada una metodología para homogeneizar la ejecución del **control interno de la compañía (ICS)** basado en un enfoque específico de prevención de riesgos en todas las áreas de la empresa.

En particular, existen una serie de controles dentro de ICS que se realizan, documentan y revisan anualmente siguiendo el proceso establecido para ello en función de la matriz de riesgos elaborada corporativamente.

A nivel local, como consecuencia de la modificación del Código Penal, que supuso una ampliación del catálogo de delitos aplicables a las personas jurídicas, en BSH España se realizó a finales de 2015 una evaluación exhaustiva sobre los potenciales riesgos penales de la Compañía, incluidos los delitos de cohecho y corrupción en los negocios. En ella participaron más de 60 personas pertenecientes a todas áreas de la organización que evaluaron la posibilidad de comisión de los delitos teniendo en cuenta nuestro sector de actividad, los mercados en los que operamos y la variedad de actividades que se desarrollan en la compañía.

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

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

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

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

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

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

La comunicación global de la política anticorrupción se lleva a cabo a través de formación online y presencial específica para grupos objetivo definidos con criterios de aproximación al riesgo (funciones de compras, ventas, contacto con funcionarios públicos). Además, se imparte formación en prevención penal para todos los puestos de responsabilidad de BSH España, incluyendo prevención de delitos de corrupción.

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

El 100% de los miembros de la gerencia, comité de dirección y todos aquellos empleados con dirección de correo de BSH en el marco del proyecto GPS (Group Policy Solution), aproximadamente 1.800 empleados, han recibido la comunicación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

En los contratos con proveedores y en muchos casos con clientes se incluye una cláusula de adhesión a las Directrices de Conducta Empresarial y a la Política de Prevención Penal de BSH España como clausulado de Compliance.

La política corporativa Prevención del Blanqueo de Capitales y su suplemento local válido para BSH España establecen los requisitos mínimos relativos a los riesgos a nivel de Grupo a la hora de gestionar socios comerciales u operaciones que se sospeche puedan estar vinculadas al blanqueo de capitales. Estos requisitos se establecen para impedir que se utilice indebidamente al grupo BSH y a sus empleados para blanquear capitales, financiar el terrorismo u otros delitos.

Esta política detalla lo establecido en las Directrices de Conducta Empresarial de BSH y es de obligado cumplimiento por todos los empleados de BSH en el marco de sus obligaciones y responsabilidades.

Además, en 2018 se ha implementado el proceso CASA (Customer and Supplier Approval) para la debida diligencia en términos de prevención de la corrupción y anti blanqueo de capitales antes de establecer cualquier tipo de relación comercial con un nuevo socio de negocio.

BSH España, ha participado, en 2018, en el proyecto corporativo de adaptación al **Reglamento Europeo de Protección de Datos**, llevando a cabo las oportunas actuaciones y medidas tendentes a su implementación, así como desarrollando un sistema de gestión de protección de datos.

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

2. RESPONSABILIDAD

Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa

BSH España actúa con responsabilidad y siempre teniendo en cuenta los impactos que su actividad tiene en la sociedad y el medioambiente. Para el adecuado control y la mejora continua en materia de Responsabilidad Corporativa (RC), la compañía cuenta con un plan estratégico desde 2012.

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

BSH, miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas

BSH está adherida a los Principios del Global Compact (Pacto Mundial de las Naciones Unidas) e integra en su gestión los postulados sobre derechos humanos, relaciones laborales y protección del medio ambiente.

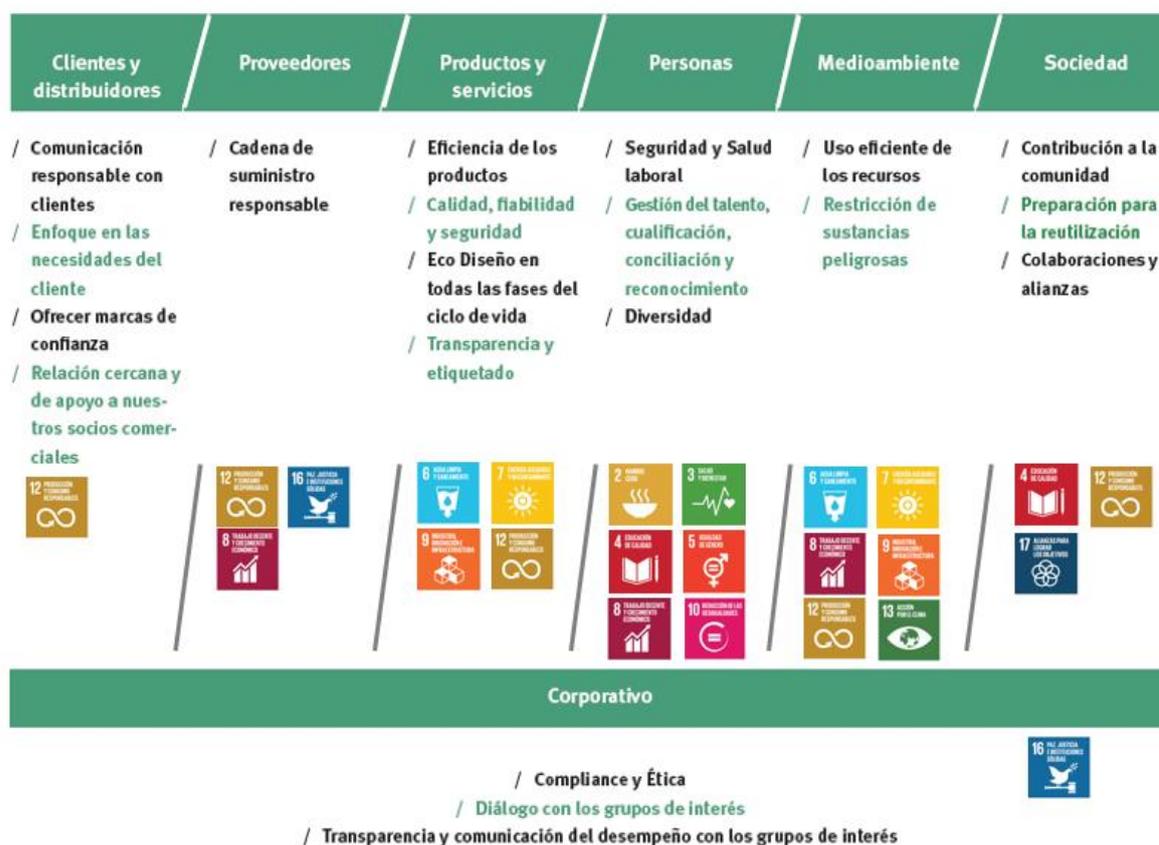
BSH Electrodomésticos España ha identificado dentro de cada eje clave de su Plan Estratégico, en función de las actuaciones planificadas, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** en los que está impactando con distintos grados de profundidad.

En base a este análisis se han establecido prioridades y se han fijado objetivos y acciones que promueven el desarrollo sostenible.



La sostenibilidad de la empresa y del entorno y la contribución al desarrollo es el objetivo principal del Plan de responsabilidad corporativa de BSH España en el que hemos identificado aquellas áreas, de la guía del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que son relevantes para nosotros y para nuestros grupos de interés y en las que podemos influir.

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



Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa y ODS

Este plan se estructura en siete ejes clave para BSH España. Por cada uno de ellos existen programas que marcan las líneas de actuación de la compañía y permiten medir la evolución de su desempeño. El plan cuenta con más de 100 actuaciones dirigidas a alcanzar objetivos de sostenibilidad en nuestra gestión empresarial, en el desarrollo de nuestros productos, en nuestras actividades fabriles o con nuestros clientes y empleados, siempre de acuerdo a los asuntos clave para nuestros grupos de interés y para la compañía.

Fruto del análisis de materialidad realizado en 2015, se actualizó el Plan estratégico de responsabilidad corporativa de BSH en España.

Sistema de gestión de Responsabilidad Corporativa

El seguimiento de los planes de sostenibilidad en BSH España se realizó en 2018 bajo la supervisión del Consejo de Responsabilidad Corporativa, que se reúne dos veces al año.

El Consejo, está formado por la gerencia y directores de la organización con alta implicación en los aspectos materiales de la compañía. Su objetivo es el seguimiento de las políticas e iniciativas contempladas dentro del plan estratégico de Responsabilidad Corporativa, asegurar la correcta toma de decisiones, así como impulsar nuevos proyectos. Este comité se disolvió en diciembre de 2018, tras tratar el tema en comité de gerencia y se trasladaron los asuntos tratados en el mismo al Foro de información en el que están representadas todas las direcciones de la empresa.

Para mostrar y hacer medibles sus actividades, BSH España publica de forma voluntaria desde 2010 información no financiera en su informe de sostenibilidad anual.

Análisis de Materialidad

En 2015 se realizó un estudio de materialidad que sirvió para ajustar el Plan Estratégico de RC en función de los temas críticos prioritarios. Para elaborar el estudio se utilizó la siguiente metodología:

Fase 1: Identificación de asuntos materiales.

Se realizó un análisis de diversas fuentes de información internas y externas a la compañía, con lo que se obtuvo un primer listado de temas relevantes. Una vez incorporados todos los comentarios recibidos y validados los asuntos, se elaboró el listado definitivo de asuntos materiales a estudiar.

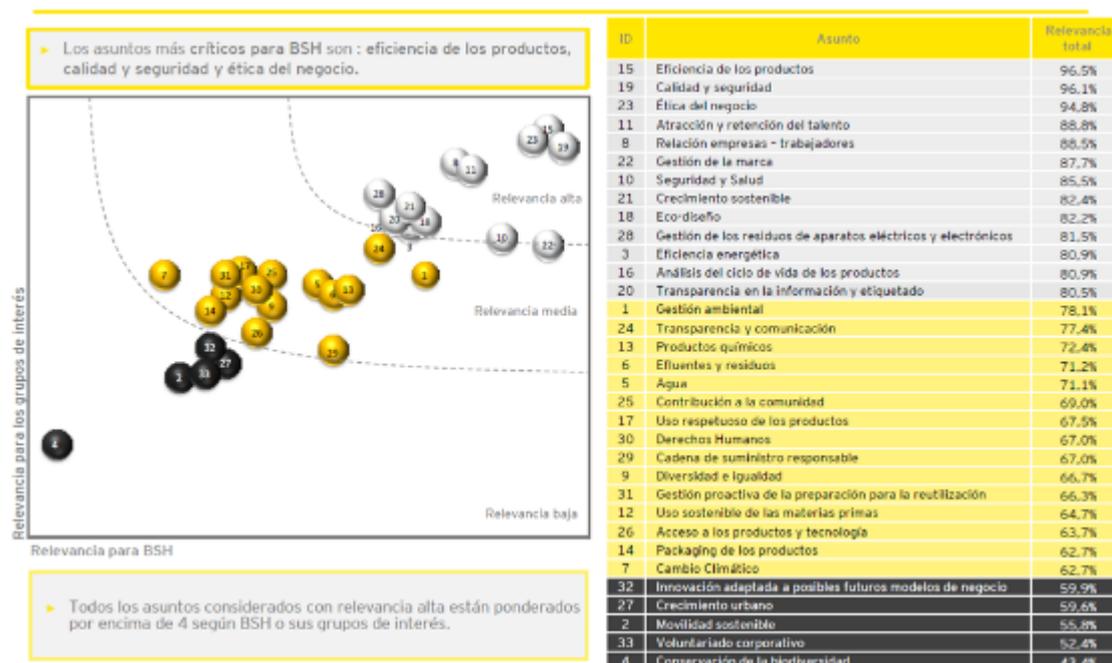
Fase 2: Valoración de los asuntos materiales identificados.

La compañía ha valorado la relevancia de cada asunto teniendo en cuenta: el contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.

La opinión de sus grupos de interés se ha integrado con la valoración de la relevancia de los asuntos identificados también, por parte de los representantes de la compañía.

Fase 3: Matriz de materialidad.

En función de la valoración anterior se elaboró una matriz de priorización de asuntos materiales, según dos ejes: relevancia para la organización y relevancia para los grupos de interés. La ubicación de los temas en la matriz permite visualizarlos en función de su relevancia alta, media y baja.



Según este análisis se identificaron los asuntos materiales clasificados en distintos ejes que se recogen en el plan estratégico y sobre los que se trata más en profundidad más adelante en este informe en el capítulo de nuestros ejes.

Transcurridos 3 años en los que ha habido cambios significativos en el entorno a nivel social y tecnológico fundamentalmente, consideramos necesario volver a realizar el análisis completo de materialidad en 2019, que nos sirva de base para plantear la estrategia en RSC de BSH España para los próximos 3 años.

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.

Cuando se considera necesario, identificamos y revisamos nuestros grupos de interés involucrando a las distintas áreas que colaboran en su priorización. Según esta priorización, se desarrolla la estrategia de relación y las herramientas de diálogo con cada grupo de interés, que se revisan constantemente.

Nuestros grupos de interés clasificados por área de relación son:

Grupo de interés	Área de relación para cada GGII						
	Ventas	Servicio al cliente	Marketing	Logística	Finanzas	Área técnica	Medio Ambiente
Clientes consumidores	*	*	*	*	*	*	
Distribuidores Puntos de venta	*	*	*	*	*	*	
Distribuidores Centrales de compra	*	*	*	*	*	*	
Proveedores España					*		
Accionistas							
Empleados actuales y potenciales							
Competencia							
Medios			*				
Reguladores/Gobierno		*			*	*	*
ONG'S			*				
Asociaciones de consumidores		*	*				
Instituciones académicas						*	
Organizaciones científicas						*	
Asociaciones laborales sindicales							
Otras empresas		*				*	*
Bancos y Financieras					*		
Asociaciones empresariales	*	*	*	*	*	*	*

Grupo de interés	Área de relación para cada GGII						
	Supply Chain	Servicio al distribuidor	Compras	Recursos Humanos	Legal y Compliance	Comité Gerencia	Comunicación
Clientes consumidores					*		*
Distribuidores Puntos de venta	*	*			*		
Distribuidores Centrales de compra	*	*			*		
Proveedores España			*		*		*
Accionistas					*	*	
Empleados actuales y potenciales				*			*
Competencia							
Medios						*	*
Reguladores/Gobierno				*	*	*	*
ONG'S				*			*
Asociaciones de consumidores					*		*
Instituciones académicas				*		*	*
Organizaciones científicas					*	*	*
Asociaciones laborales sindicales				*		*	
Otras empresas						*	
Bancos y Financieras							
Asociaciones empresariales			*	*	*	*	*

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

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

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

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

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

1. Clientes - consumidores

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

2. Empleados actuales y potenciales

Los profesionales actuales y futuros de BSH son uno de los principales grupos de interés y mantener un diálogo constante con ellos es fundamental y permite avanzar en la estrategia de captación y retención de talento de la compañía. Para ello, la empresa dispone no solo de canales informativos como la intranet, la revista Actual, newsletters, sino que también ofrece canales bidireccionales a través de los cuales escuchamos las inquietudes de este colectivo, encuestas a empleados, el portal del empleado, sesiones presenciales donde se promueve la participación y el coloquio, el Blog, la red social LinkedIn, etc...

3. Sindicatos:

El diálogo social es importante para la negociación colectiva ya que los convenios desempeñan un papel importante en la regulación de las condiciones de trabajo y en el desarrollo de la productividad y gestión de las empresas. El convenio colectivo es un instrumento que ha permitido mediar en el conflicto social y unificar las condiciones de trabajo por sectores. Por ello, reciben directamente comunicados, convocatorias y documentación por parte de dirección y recursos humanos, además de participar en reuniones periódicas. También disponen de un espacio informativo para compartir información con sus afiliados.

4. Proveedores

El diálogo entre empresas y proveedores debe estar basado en la confianza y transparencia y debe ser bidireccional. Son tan importantes como los clientes, ya que ayudan a mantener el equilibrio de la cadena de valor. Disponen de canales online de comunicación como, por ejemplo, un portal específico para ellos en el que pueden realizar diversas acciones de suministro o un canal electrónico de intercambio de información para planificaciones de entregas. Además de atención personalizada con un servicio de atención telefónica y de emisión de pedidos. Cada dos años, se celebra la ceremonia 'Robert Bosch Awards' en la que se otorgan premios a los mejores proveedores de BSH.

5. Clientes – distribuidores

La distribución es un grupo de interés importante para BSH España y por eso hay abiertos múltiples canales de comunicación que permiten el diálogo. Por ejemplo, la plataforma de gestión B2B 'Tradeplace', donde pueden gestionar su relación comercial con BSH. A través de teléfono y correo electrónico se pueden comunicar personalmente con el servicio al distribuidor y los equipos de ventas realizan visitas y llamadas para atenderles y mantenerles informados.

6. Instituciones

Las instituciones juegan un papel fundamental, sobre todo, en el ámbito educativo. Por ejemplo, el caso de la Cátedra BSH-UZ a la Innovación, impulsada junto con la Universidad de Zaragoza. Toda la información de las actividades está disponible en <https://www.bsh-group.com/es/innovacion/catedrabsh-uz> y se realizan comunicaciones puntuales a través de un buzón específico ZGZ-catedrabsh-uz@bshg.com. Periódicamente, hay reuniones entre miembros de la Universidad de Zaragoza y BSH. Del mismo modo se mantienen contactos frecuentes con otras instituciones académicas del ámbito público y privado.

7. Investigadores

La innovación y el desarrollo son claves para BSH España. La cooperación y el trabajo en red permiten fortalecer y ampliar el avance tecnológico de BSH, alineándose con los principios de innovación abierta de la compañía. Todos los proyectos de investigación que

se desarrollan con fondos europeos tienen visibilidad en la web corporativa. Además, hay encuentros de investigadores de BSH y la Universidad de Zaragoza y jornadas organizadas por la Comisión Europea en las que BSH participa para presentar proyectos europeos de los que forma parte.

8. ONGS

BSH España colabora con la sociedad, especialmente en iniciativas que impactan en las zonas geográficas en las que desarrolla su actividad. En 2018, se ha continuado atendiendo solicitudes de colaboración de entidades sociales que promueven acciones de cuidado y ayuda a las personas más desfavorecidas. Las ONGS contactan con BSH España directamente para trasladar sus necesidades.

9. Asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores asesoran a los clientes. Por ello, es importante mantener diálogo con este grupo de interés. Además de las webs de las marcas, que sirven de consulta para estas asociaciones, tanto en sus páginas web como en sus publicaciones, se comparte información sobre sus valoraciones de producto de las marcas de BSH. Además, nos trasladan sus consultas para resolver dudas de los productos a testar o testados, tendencias y necesidades de los consumidores, y evolución del mercado.

10. Medios de comunicación

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

3. NUESTROS EJES

3.1 Clientes y Distribuidores

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

Gestionando la satisfacción en el viaje de la experiencia del consumidor

¿Por qué compran los consumidores nuestros productos? ¿Dónde contactan con nosotros antes, durante y después de la compra? BSH busca comprender mejor a nuestros consumidores y mejorar su experiencia con nuestras marcas, productos y soluciones.

Ante la rapidez con la que evolucionan los mercados, BSH España se esfuerza en demostrar a los consumidores de que sus marcas son la mejor opción en cuanto a electrodomésticos y servicios digitales. Ofrecer productos y soluciones excelentes bajo marcas únicas ha sido y sigue siendo uno de los pilares principales del éxito de la compañía. En el futuro, debemos construir sobre esta excelente base, pero debemos ir más allá ofreciendo algo que claramente nos diferencie de la competencia: una experiencia única durante todo el viaje del consumidor, también después de la compra. Esto significa que BSH debe apoyar a los consumidores en cualquier momento, en cualquier lugar y en lo que necesiten: como “buscar el producto correcto”, “comprarlo en un lugar determinado”, “tener más comodidad al usar servicios digitales” y “buscar ayuda cuando se necesita”. BSH fortalece su estrategia “centrada en el consumidor” y se centra en construir relaciones directas y leales con ellos. Este énfasis en las relaciones con el consumidor es uno de los pilares clave de la estrategia Hardware+.

La compañía trabaja en combinar el conocimiento existente con las mejores prácticas del mercado para crear una visión clara y una comprensión común de cómo debería ser la gestión del viaje de la experiencia del consumidor en BSH. De este modo aspira a: convertirse en la primera opción de los consumidores, atrayéndoles y emocionándoles con una oferta convincente y relevante, ampliar el negocio, ofreciéndoles servicios

digitales y no digitales relevantes para ellos y crear promotores leales, midiendo continuamente la satisfacción y compromiso del consumidor a través de la metodología de Net Promotor Score (NPS) que nos acerca a nuestros consumidores y nos indica su nivel de recomendación.

Desde 2015, la compañía analiza de forma regular, con esta metodología NPS el nivel de recomendación hacia nuestros servicios en determinados “momentos de la verdad”, es decir, momentos en los que la relación empresa – cliente es directa. Momentos como la venta online, el servicio de reparación, etc.

Los sistemas de consulta y reclamación que ofrece BSH España a los consumidores de sus marcas se atienden desde el Servicio BSH al Cliente que ofrece, para cada marca, un amplio abanico de canales, teléfono, mail, carta, chat, formularios en las webs de las marcas y perfiles de las marcas en redes sociales. En 2018, las marcas de BSH recibieron un total de 3.792 reclamaciones y atendiéndose y resolviéndose al 100%.

Además, en 2017 pusimos en marcha un estudio de NPS global que nos permite establecer medidas que mejoren la experiencia de uso de nuestros productos e incrementen la fidelidad hacia nuestras marcas.

Servicio BSH al distribuidor

El 88% de las ventas de electrodomésticos de 2018 en España se realizan a través de la distribución tradicional, (grandes superficies, tiendas de electrodomésticos, estudios de cocina, etc.). Los distribuidores, por tanto, son un nexo de unión clave entre fabricantes y consumidores. Mantener un diálogo adecuado con ellos es fundamental para el negocio y para trasladar adecuadamente la oferta de nuestros productos y servicios al consumidor.

Cada distribuidor, según sus necesidades tiene un gestor personal especializado y formado para darle el mejor servicio para ayudarle en su negocio.

Encuentros con distribuidores

Es fundamental mantener una relación cercana y de apoyo a nuestros distribuidores para la sostenibilidad de la empresa y la contribución al impulso del sector. Por ello se realizan encuentros que además de fomentar el vínculo entre fabricante y distribuidor, permiten mostrar las claves del proceso de fabricación de los productos de la compañía, los servicios que BSH España pone a disposición de distribuidores y consumidores.

Durante el año 2018, BSH España celebró, con sus principales marcas, 145 eventos con distribuidores, con una asistencia de 2.689 personas, procedentes de los más importantes puntos de venta de la distribución nacional.

Además de las visitas de clientes a las fábricas de BSH España, se invita a los distribuidores al Bosch Competence Center, centro de formación de producto y tecnología y eventos en Santander.

Por su parte, en el showroom de Gaggenau se realizan todas las formaciones a distribuidores de esta marca y se asesora a usuarios y profesionales en el proceso de compra, además de realizar demostraciones y cursos de cocina para los amantes de la cocina. En 2018 acudieron 900 personas en 13 sesiones de formación y 19 demostraciones y cursos de cocina, además de eventos especiales, reuniones internas y visitas personalizadas de asesoramiento a usuarios finales.

Destacar también que los equipos de ventas de BSH España, realizan casi 65.000 visitas a distribuidores al año en las que además de presentar las novedades de productos y dar formación, reciben todo tipo de informaciones sobre nuestra gestión.

La comunicación con los consumidores

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

Bosch

Solo puede ser Bosch la marca que, durante 2018, centró su comunicación en aquellos electrodomésticos que incorporan la innovación necesaria para conseguir resultados perfectos. Las lavadoras i-Dos y su sistema de dosificación automática, así como el aspirador sin cable Unlimited con autonomía ilimitada fueron algunos de los protagonistas del año. Además, el diseño fue otro de los aspectos claves, ya que el mercado tiende cada vez más a la personalización de los electrodomésticos como, es el caso de los frigoríficos con puertas de colores intercambiables, VarioStyle.

Con el objetivo de afianzar la asociación de la marca con la gastronomía, Bosch continuó su presencia en los principales programas de cocina líderes de audiencia. Buen ejemplo de ello fueron las diferentes ediciones de MasterChef, que aportaron gran visibilidad de los grandes y pequeños electrodomésticos de la cocina en el entorno de #cocinaconBosch. Del mismo modo, los frigoríficos VitaFresh se trasladaron a televisión y, junto a las mini batidoras Mixx2Go, dotaron de mayor empuje al movimiento #cúdateconBosch. Otra participación televisiva les correspondió a los centros de planchado, presentes en el programa "Maestros de la Costura".

También, Bosch continuó su fuerte apuesta por el canal digital para ofrecer una comunicación ágil y directa. A lo largo de 2018, pudimos ver dos grandes campañas exclusivas del mundo online, una de lavadoras i-Dos y otra de frigoríficos VarioStyle. En ambas campañas se obtuvieron importantes resultados, que posteriormente se reflejaron en incrementos de visitas en la web y el blog de la marca, en el incremento de usuarios seguidores de los perfiles de redes sociales, así como en el aumento de reviews en los productos Bosch.

Toda esta presencia televisiva, así como todas las acciones de comunicación online y en el punto de venta, hicieron que la marca Bosch fuera la preferida por los usuarios durante

2018, tanto en grande como en pequeño electrodoméstico, resultados que se reflejaron en diferentes indicadores relacionados con la preferencia y satisfacción de los usuarios.

Siemens

Los electrodomésticos Siemens ponen a disposición de sus usuarios la unión perfecta entre tecnología y diseño. Creatividad, eficiencia, perfección y precisión son valores que forman parte de la marca desde hace más de 170 años.

Cada año la apuesta por introducir la tecnología en los hogares es mayor, y Siemens en 2018 ha establecido como pilar fundamental de la marca, la cocina Premium completamente conectada.

Los electrodomésticos inteligentes Siemens se conectan a tu móvil. Ya es posible utilizar los electrodomésticos estés donde estés. Gracias a la aplicación Home Connect, con más de 300 recetas de cocina incluidas de forma gratuita, configurar a distancia ajustes, recibir avisos e iniciar programas de forma rápida y sencilla es una app más en tu móvil. Horno, cafetera, lavavajillas, frigorífico, lavadora, secadora, campana y placa, hacen una cocina completa perfectamente conectada. Además, ya es posible resolver incidencias a distancia. Gracias al servicio de diagnóstico remoto mediante el cual el Servicio Técnico Oficial puede conectarse al electrodoméstico conectado, solventar determinadas incidencias a distancia en una sola llamada.

Siemens continúa ofreciendo 5 años de garantía en toda la gama iQ700 y Home Connect para garantizar la tranquilidad del usuario en todo momento. Además, el servicio de asesoramiento a domicilio hace que una vez que el electrodoméstico esté instalado, un técnico especializado Siemens vaya a casa del usuario, le conecte el electrodoméstico al móvil o tablet y le explique las prestaciones más importantes. No habrá lugar a dudas gracias al asesoramiento a domicilio.

Como novedad la comunicación en redes sociales y web se amplía con un nuevo canal de Instagram y Facebook y una web más inspiradora e intuitiva.

Gaggenau

Algunos de los eventos más especiales han tenido lugar en el **Showroom de Gaggenau**, localizado en el Carrer de Ricardo Villa, 4, 08017 Barcelona, como el taller de coctelería molecular o la noche Montblanc.

Además, en mayo de 2018 se realizaron los eventos de lanzamiento de novedades de la marca en Marbella y Madrid. La familia de frío fue la más destacada. Cerca de 350 asistentes, entre distribuidores e instaladores de toda España, se dieron cita en las once sesiones realizadas entre el 15 y el 25 de mayo en las dos grandes cocinas que albergaban las novedades de 2018.

Este despliegue, que culminó con cuatro sesiones realizadas en el showroom de Barcelona a principios de junio, consiguió un amplio y rápido impacto formativo y de contacto de la marca con sus distribuidores.

Además, se ha abierto en Madrid la escuela de cocina Eton Mess, un nuevo punto de contacto con usuarios finales donde ofrecer demostraciones de cocina. Es un nuevo espacio donde vivir la experiencia de marca que ofrece cursos de múltiples temáticas, clases magistrales con grandes expertos y eventos privados.

Neff

La pasión por la cocina es la principal fuente de inspiración y por ello desde hace más de 140 años se trabaja en las últimas tendencias y novedades alrededor de los electrodomésticos integrables que permiten estar a la altura de los paladares más exigentes.

Una de las innovaciones más icónicas de NEFF se refuerza, el horno con sistema de apertura de la puerta SLIDE & HIDE® en el que la puerta desaparece, para que ningún obstáculo impida disfrutar de la cocina.

La red de escuelas de cocina NEFF, Love Cooking Points, afianza un año más su presencia en todo el territorio nacional. Todas ellas están equipadas con los últimos electrodomésticos NEFF. Son lugares donde se reúnen lo auténticos amantes de la cocina, donde se disfruta cocinando y compartiendo experiencias para sacarle todo el partido a cualquier receta.

Como novedad la apertura del canal de Instagram hace estar más presentes en el día a día de los usuarios amantes de la cocina compartiendo los beneficios de la marca en primera persona. El chef NEFF Diego Ferrer sigue resolviendo las dudas culinarias en el blog asesorando de forma ininterrumpida sobre el uso y beneficio de los electrodomésticos NEFF en el que cada vez suma más adeptos.

Balay

La línea estratégica de campaña que comenzamos en Balay en 2012, lejos de agotarse, ha seguido dando muy buenos resultados también en 2018, tanto en notoriedad, como en preferencia de marca o en cuota de mercado. La puesta en valor de los trabajadores de Balay ha calado en la sociedad española, convirtiéndose no sólo en un caso de éxito en marketing, sino también en un fenómeno social.

El paraguas de comunicación sigue consistiendo, como en 2017, en que los empleados de las fábricas van a casa de usuarios reales para comprobar su satisfacción con el producto que ellos mismos han fabricado. Es el caso de los 3 spots de los hornos Serie Cristal, fabricados en Montañana, y de los 3 spots de los frigoríficos Serie Cristal, fabricados en Esquiroz.

Durante este año se ha introducido en las campañas un nuevo elemento, el delantal Balay, que los trabajadores entregan a los consumidores que van a visitar a modo de regalo. Este objeto se ha convertido en un recurso eficaz para el reconocimiento de marca, pero también en un elemento de marca muy atractivo para el consumidor, con gran enganche emocional, lo que nos ha permitido utilizarlo en diferentes acciones promocionales.

Podemos afirmar así que cerramos el año 2018 con una salud inmejorable de marca, tanto a nivel de resultados de mercados como de conexión con el consumidor.

Reconocimiento de los consumidores

Para la compañía es estratégico disponer de marcas fuertes, conocidas por los consumidores que ofrecen productos innovadores con la última tecnología, además de excelentes servicios y de este modo, satisfacer las necesidades de todos ellos.

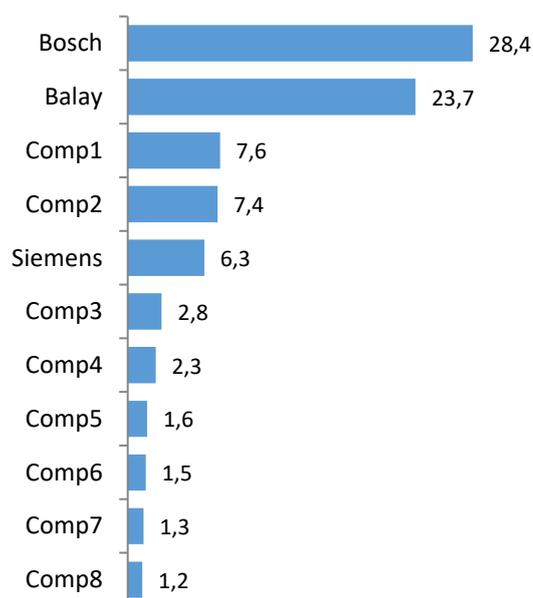
Utilizamos nuestro amplio portfolio de marcas para atender con éxito las necesidades de los diferentes grupos de consumidores.

Preferencia de marcas línea blanca

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

Esta apuesta continua de BSH España en el año 2018 reforzó la posición de las marcas del Grupo, y en especial la marca Bosch como la marca preferida por los consumidores. El 28,4% de los encuestados declara que Bosch es su marca favorita. El 23,7% prefieren Balay que ocupa la segunda posición y Siemens con un 6,3% ocupa la quinta.

Marca favorita acumulado a diciembre de 2018. Tracking de marcas BSH



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



CERTIFICADO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

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

BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A.

> Calidad de Asociado

Es socio de pleno derecho de AUTOCONTROL y mantuvo su calidad de asociado durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, como así consta en la relación de asociados que publicamos en nuestra memoria anual de 2018.

> Cumplimiento de Códigos Deontológicos

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

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

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

> Sometimiento al Jurado de la Publicidad

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

Para que así conste, firmo el presente certificado, en Madrid, a 5 de marzo de 2019

José Domingo Gómez Castallo
Director General de AUTOCONTROL

BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes

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

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

Entre otras acciones, la AEA se ocupa de:

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



3. NUESTROS EJES

3.2 Proveedores

BSH busca la innovación y el aporte de valor a lo largo de toda la cadena de suministro, además de la eficiencia y la agilidad en costes.

Estructura de la cadena de suministro

Más del 45% del volumen de compra de BSH Electrodomésticos España, se facturó a proveedores españoles. Otros mercados relevantes para nuestro suministro de componentes son Alemania e Italia, siendo aproximadamente Europa el origen del 90% de los componentes montados en nuestros electrodomésticos.

Se estima que, por cada empleo existente en un fabricante de producto terminado, se generan entre 2-3 empleos en su cadena de proveedores directos, y entre 5 y 10 en el conjunto de la cadena de suministro. Esto permite hacernos una idea del impacto de nuestra actividad en las regiones en las que tenemos factorías.

Principios de actuación

En 2018 se ha mantenido la comunicación de los principios de actuación y normas de conducta definidos en nuestra Directriz de Conducta empresarial, que ha sido compartida con los proveedores y presentada en foros de interés.

Código de Conducta

Los proveedores de BSH deben cumplir actualmente el requisito básico de aceptar y cumplir con el Código de Conducta de BSH para proveedores que quieren trabajar con la compañía. A finales de 2018, más del 97% del volumen de compra de materiales directos se ha realizado con proveedores que han firmado este documento. Durante este mismo año, la firma del Código se ha extendido paulatinamente también a los proveedores de material indirecto y servicios, como parte básica del contrato de compra.

El código de conducta incluye la prohibición de realizar trabajos forzados y explotación de menores, además de no acosar o discriminar a sus trabajadores por el color de su piel, raza, nacionalidad, grupo social, posible discapacidad, orientación sexual, convicción política o religiosa, así como su género o edad. Además, el proveedor está obligado a asegurar un ambiente de trabajo seguro y sano, a fin de prevenir accidentes y lesiones, y

a respetar los derechos legales de sus trabajadores a la libertad de asociación y negociaciones colectivas.

En las auditorías y homologaciones a nuevos proveedores se profundiza más incluso, dentro del apartado de Responsabilidad social.

BSH, además de exigir la firma de esta declaración de compromiso, realiza controles a los proveedores partiendo de los 12 puntos del Código de Conducta dentro de sus auditorías de Responsabilidad social corporativa, entre los que se incluyen cuestiones sociales, laborales y medioambientales.

Durante el proceso de homologación como proveedores de BSH, todos los proveedores de productivo deben acreditar estar certificados en RSC o pasar la consecuente auditoría con uno de los partners acreditados por BSH para tal fin. Dicha validación fue parte de 106 auditorías de homologación que tuvieron lugar durante 2018, con resultado positivo en este apartado en los 29 proveedores nuevos que completaron durante el año el proceso de homologación, 1 de ellos en España.

Posteriormente, durante la relación comercial con BSH, los proveedores deben periódicamente acreditar la revalidación de sus certificados o someterse periódicamente de nuevo a re-auditorías por los mismos partners. Durante 2018 no se encontraron desvíos significativos en la valoración de RSC en ninguno de los proveedores revisados.

Prácticas anticorrupción

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

Política medioambiental

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

Sustancias con obligación de notificación para el Grupo BSH:

Plomo, CAS No. 7439-92-1 puede estar contenido en cualquier electrodoméstico como elemento de aleaciones en acero y aluminio, en soldaduras de alta temperatura, en vidrios y cerámicas de componentes eléctricos y electrónicos, además de tintas de impresión para la aplicación de esmaltes en cristales.

2-(2H-benzotriazol-2-yl)-4,6-ditertpentylfenol (UV-328), CAS No. 25973-55-1 en displays de cafeteras integrables EQ.3 de con designaciones de producto TI303503DE, TI303203RW, TI305506DE, TI305206RW, TI313519DE, TI313219RW, TIS30351DE, TIS30321RW y TI303803CN.

1,2-dimetoxietano (EGDME), N° CAS 110-71-4 en las pilas botón de litio presentes en básculas personales y analíticas, en el indicador de cambio de filtro de las cafeteras de cápsula Tassimo y en el sensor inalámbrico de placas de inducción.

10-etil-4-[[2-[(2-etilhexil)oxi]-2-oxoetil]tio]-4-octil-7-oxo-8-oxa-3,5-ditia-4-estannatetradecanoato de 2-etilhexilo (DOTE), CAS No. 15571-58-1, 2,2-bis(4-hidroxifenil)propano (bisfenol A), CAS-No. 80-05-7, y Óxido de plomo, titanio y circonio (12626-81-2) en los siguientes conservadores de vino: RW404261, RW404761, RW402261, RW424260.

Si los electrodomésticos se utilizan y eliminan como corresponde, sus sustancias inherentes no plantean ningún riesgo para la salud y el medio ambiente. (Información para consumidores conforme al Reglamento REACH (CE) N° 1907/2006; Múnich, agosto de 2018; enlace a lista de sustancias candidatas: <https://echa.europa.eu/de/candidate-list-table>)

Eficiencia energética

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

Comunicación con proveedores

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

Existe un canal electrónico de intercambio de información para planificaciones de entregas EDI (Electronic Data Interchange), a través del cual accedieron más del 65% de los proveedores en 2018. Y se dispone de una plataforma para la realización de concursos de adjudicación digital de contratos.

Anualmente se desarrolla una reunión denominada Foro de Compradores en la que todos los responsables de compras de BSH España comparten un día de intercambio de experiencias.

Asimismo, se evalúan a los proveedores de BSH a nivel de factoría y global, y se otorgan premios a los mejores en una Ceremonia de "Suppliers Awards" a nivel central de Robert Bosch cada dos años (próxima entrega Julio 2019), donde los proveedores españoles han recibido galardones durante los últimos años.

BSH busca la innovación y el aporte de valor a lo largo de toda la cadena de suministro, además de la eficiencia y la agilidad en costes.

En el año 2018, se puso una vez más de manifiesto la necesidad del trabajo codo a codo de BSH y sus proveedores y partners para lograr ofrecer competitivas soluciones innovadoras a nuestros clientes y óptimas desde el punto de vista de calidad.

3. NUESTROS EJES

3.3 Marcas, Productos, Servicios y Soluciones digitales

Marcas



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

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

La cartera de productos abarca todo el espectro de electrodomésticos modernos desde hornos, campanas extractoras, lavavajillas, lavadoras, secadoras, frigoríficos y congeladores hasta pequeños electrodomésticos como p.ej. aspiradores, cafeteras, batidoras, etc. Además, los electrodomésticos ya pueden controlarse a distancia a través de la aplicación Home Connect (www.home-connect.com/es).

El 26 de julio de 2018, se vendió la marca Ufesa a B&B Trends quien se convirtió en el único propietario autorizado a usar la marca a su discreción, excepto para grandes electrodomésticos. Desde el 1 de septiembre de 2018, B&B tiene bajo su total responsabilidad la cobertura de todas las garantías de la marca que se generen en el mercado, con independencia de que productos sean y su fecha de venta.

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

A continuación, se describen algunas de las novedades más destacadas lanzadas al mercado español en 2018.

Productos y Soluciones digitales:

Como fabricante de electrodomésticos número uno de Europa, BSH quiere cerrar la brecha entre el hardware analógico y el mundo de la conectividad ya que nuestra vida diaria se verá moldeada aún más por la tecnología en el futuro.

Nuestras soluciones de Hardware+ se ajustarán más a cada consumidor, adaptándonos a sus deseos y necesidades individuales.

Soluciones digitales, la conectividad en la vida cotidiana

En la era de la digitalización, la percepción de los consumidores sobre el valor de los productos y servicios está cambiando y esto también ocurre con los electrodomésticos. BSH quiere ser la primera opción para los consumidores en el mundo y todas las actividades de la compañía a lo largo de toda la cadena de valor están centradas en satisfacer las necesidades del consumidor. En el futuro, la compañía quiere entender aún mejor cómo cocina y hace las tareas del hogar, y cómo usa sus aplicaciones o electrodomésticos.

En su camino de ser una compañía Hardware+, BSH está reforzando la importancia del ecosistema abierto. La tecnología está parcialmente disponible en el mercado, donde BSH es líder en la cocina conectada con más de 200.000 electrodomésticos inteligentes y más de 60.000 usuarios en todo el mundo, especialmente en el mercado asiático o

norteamericano. Sin embargo, la penetración de electrodomésticos conectados en el mercado europeo es todavía baja, aunque los nuevos canales de interacción como los asistentes domésticos están acelerando el proceso.

Para la gestión de la cocina inteligente y de sus electrodomésticos, BSH ofrece la aplicación, **Home Connect**, compatible con todos los dispositivos conectados tanto de Bosch como de Siemens, y que forma así un ecosistema abierto entre los equipos de la marca.

En 2021, todos los electrodomésticos de BSH que se vendan serán conectados. Una de las claves para su adopción será una rápida implantación en la práctica totalidad de la oferta de electrodomésticos de las marcas de BSH (Bosch, Siemens, Gaggenau, Neff y Balay).

Aunque los electrodomésticos conectados integran ya muchas funcionalidades que, por ejemplo, permiten que el usuario pueda ver el interior de su frigorífico desde el supermercado o encender su horno a distancia, falta desarrollar más soluciones y utilidades que hagan todavía más atractiva la compra de electrodomésticos conectados. Se está trabajando en diferentes soluciones como la identificación de alimentos en frigoríficos con cámara, la reposición automática de consumibles en lavavajillas y asistencia remota por parte de nuestro servicio técnico.

La cocina del futuro será cada vez más interactiva. Asistentes personales o recetas personalizadas ofrecerán una experiencia más creativa y sorprendente en la cocina para tratar de hacer nuestro día a día más fácil.

Home Connect está concebida como una plataforma abierta porque los consumidores querrán conectar múltiples dispositivos (televisión, termostatos, alarmas, coches, electrodomésticos...) desde una perspectiva integrada y más amplia que la cocina o incluso el propio hogar.

El ecosistema de BSH cuenta con un centenar de socios técnicos y comerciales, líderes en mercados globales, como Amazon o Google Nest, y en locales, lo que permite ampliar el impacto.

La conectividad no es algo que los consumidores quieran de por sí. Las personas quieren experiencias. Sin embargo, las funciones del hogar inteligente no dependen solamente de los dispositivos, sino también de las propias personas que los usan. No se trata de que el dispositivo haga cosas por el usuario, se trata de que el usuario entienda lo que puede hacer con el electrodoméstico y tome la decisión que prefiera. Ante el mayor número de dispositivos inteligentes en el hogar, también ha aumentado la cantidad de aplicaciones y software desarrollados por los fabricantes para controlarlos. Como solución a esta diversidad de aplicaciones, los asistentes digitales son una de las herramientas más frecuentes por parte de los usuarios, a los que permite controlarlos mediante comandos de voz.

PAI (Proyecta e interactúa) es un ejemplo de nueva opción de interacción en la cocina. El proyector puede ser instalado sobre la encimera de la cocina con el fin de proyectar un interfaz virtual. Con sensores integrados de grabación 3D, cuando el usuario toca el

interfaz, permite controlar táctilmente la superficie. Como resultado, los usuarios pueden convenientemente acceder a una variedad de diferentes servicios digitales en el ecosistema Home Connect mientras cocinan o hacen repostería.

Productos por categorías

Lavavajillas. En primavera de 2018 incorporamos por primera vez en la gama de 45cm de BSH España, lavavajillas A+++ con tecnología de secado por zeolitas.

Fue la marca Siemens la que lanzó en exclusiva este concepto, ya que además del secado a baja temperatura que ofrecen las zeolitas, la nueva gama incorporaba soluciones para el cuidado de la vajilla más delicada, como son el programa Copas 40°C y la función Extra Brillo.

También en 2018 incrementamos el número de modelos A++, reforzando así nuestra competencia energética en el mercado de 45cm de libre instalación y de integración.

Otra de las novedades que BSH España presentó en la gama de 60cm en primavera de 2017, era el programa de lavado en 1 hora. Un programa que tuvo muy buena acogida y que en 2018 también se incorporó a la gama de 45cm, desde el modelo más básico de catálogo, completando así el abanico de soluciones rápidas que ofrecen los lavavajillas de BSH.

Lavadoras y secadoras. Las lavadoras totalmente integrables se renuevan incrementando la capacidad de lavado a 8 kg de carga y motor sin escobillas garantizado durante 10 años, y que ofrece un funcionamiento más eficiente y silencioso.

Se actualiza el diseño y se mejoran las prestaciones de la gama de lavadoras con función secado que dispone de programas para lavar hasta 10 kg de ropa, para secar hasta 6 kg de ropa, para lavar y secar en continuo y también cuenta con un programa de vapor para eliminar olores y arrugas. Su renovado diseño se integra perfectamente en cualquier cocina y destaca el display inclinado 25° con objeto de dotarla de una mayor ergonomía de uso.

El diseño coordinado entre lavadoras y secadoras para su colocación conjunta también se renueva conforme a las nuevas tendencias de mercado.

Frigoríficos. Con la gama Vario style puedes cambiar cuando quieras las puertas de colores. Son puertas de metal, fáciles de poner y de quitar. Y se trata de un combi con sistema de conservación VitaFresh que alarga la vida de los alimentos y con iluminación interior de LED, una luz fría, clara y eficiente que permitirá visualizar los alimentos en el interior del frigorífico a la perfección.

Además, en 2018 se ha renovado la gama de combis de ancho 70cm completamente, incorporando modelos full Skin condenser. Estos modelos ofrecen mayor capacidad interior, mejor eficiencia energética, nuevos sistemas de conservación de alimentos, menor nivel de ruido, cero limitaciones a la hora de instalar el frigorífico combinado en cualquier lugar, incluso totalmente pegado a la pared, Home Connect, y nuevos diseños, estéticas y equipamiento interior.

Balay ha ampliado su serie cristal con 3 nuevos modelos con un diseño muy innovador a la vez que elegante que sin duda está creando tendencia en las cocinas modernas de hoy en día.

Los conjuntos Side by side de frigorífico y congelador verticales tienen nuevos diseños exteriores e interiores para todas las marcas. Unifica los sistemas de conservación de alimentos con el resto de frigoríficos de las gamas y proporciona más amplitud en el congelador, gracias a la nueva zona EasyAccess, que nos permite acceder rápida y cómodamente a los alimentos.

Siemens ha ampliado la gama disponible en acabado black inox, exclusivo de la marca, incorporando una pareja side by side frigorífico-congelador y un frigorífico combinado extra grande Home Connect con cámaras de fotos integradas en su interior.

Hornos. Durante el año 2018 hemos completado la renovación de la gama de hornos que comenzamos hace 3 años cuando renovamos los hornos de la Serie iQ700 de Siemens y de la Serie 8 de Bosch. En esta ocasión, la protagonista ha sido la marca Balay que ha renovado prácticamente toda su gama de hornos y microondas.

Este nuevo proyecto ha traído consigo un importante cambio estético. Por un lado, se han actualizado los **diseños** de cada una de las marcas de BSH, consiguiendo una mayor diferenciación entre ellas y adaptándose mejor a las tendencias del mercado. Además, se han renovado las **electrónicas** de todas las marcas de forma que su uso sea más sencillo e intuitivo. En este caso, destaca el atractivo diseño de la nueva **Serie Cristal de Balay** con hornos y microondas en acabado cristal en 3 colores diferentes y su exclusivo **control deslizante** integrado en el panel del horno.

Este cambio introduce, en la gama media, prestaciones que tradicionalmente se han considerado más premium, como la **termosonda**, que permite conseguir el punto exacto de cocción para cada alimento, o los programas de recetas como el **programa Auto Chef**, que permite cocinar de forma sencilla cualquiera de las recetas incorporadas en el horno consiguiendo resultados de cocción perfectos.

Esta nueva gama dispone de unos nuevos **railles especiales Flex** que permiten añadir railles telescópicos extra a cualquier altura, incluso en el nivel grill, para poder cocinar siempre a cualquier altura de forma fácil y segura. Además, ya no hay excusas para no utilizar el horno, porque la limpieza del horno es ahora aún más cómoda al poder combinar en un mismo horno la **limpieza por aquálisis y pirolisis**.

Placas. Balay ha completado su gama de placas de Inducción introduciendo dos nuevos modelos con tecnología Flex Inducción Total. Esta tecnología le permite ampliar la superficie de cocción y adaptarse aún mejor a cualquier recipiente independientemente del tamaño o forma que este tenga. Además, el nuevo acabado gris antracita permite integrarla perfectamente en cualquier diseño de cocina.

Por su parte, Neff presentó su placa Flex Inducción con extractor integrado. Una placa de inducción que, además de las mejores prestaciones de una inducción tradicional,

incluye un potente extractor en su parte central que permite eliminar todos los humos y olores producidos durante el cocinado. Su diseño integrado en la propia placa permite al usuario aprovechar aún mejor el espacio en la cocina y es una solución ideal para cocinas abiertas.

Campanas. En el 2018 en campanas se introdujo una plataforma nivel accesible/medio de precio en todas nuestras marcas. En este segmento, como grupo teníamos una clara necesidad de producto, ya que nos encontrábamos una competencia muy fuerte ofreciendo campanas atractivas en este segmento de precio sobre todo desde un punto de vista estético.

Por eso, se introdujeron una serie de modelos de campanas decorativas de pared con diseños diferentes en cada marca siguiendo la estética de la nueva gama de hornos. Además, con iluminación con LED, electrónica y filtros en acero inoxidable.

Las campanas inclinadas siguen marcando tendencia en los últimos años, y por eso también se amplió la gama con unos modelos en acero y cristal que dan accesibilidad a la gama.

Y en el 2018 también se renueva la gama de extractores de encimera que es otro de los tipos de producto que poco a poco se están introduciendo en el mercado español, se renueva estéticamente, con mejores prestaciones y ofreciendo más flexibilidad a la hora de la instalación puesto que se puede optar por la opción de motor exterior.

En España, cada vez es más frecuente recurrir a la recirculación, debido a malas instalaciones o a la no existencia de salida de aire al exterior, por eso desde BSH el año pasado incluimos en nuestros catálogos un nuevo filtro de alta eficiencia que se puede integrar en el tubo decorativo, de manera que su instalación es muy sencilla y también facilita el cambio del filtro. Esta solución es también más accesible en precio que las que teníamos en 2017 en cuanto a recirculación de alta eficiencia.

Pequeños electrodomésticos

Durante el año 2018 Bosch en pequeños electrodomésticos ha contado con destacados lanzamientos de producto en casi todas las gamas en las que participa.

En la categoría de **aspiración**, que fue el motor del crecimiento durante 2018, Unlimited ha sido el lanzamiento estrella. El primer aspirador vertical sin cable de la marca Bosch que permite aspirar 360°. Unlimited además, cuenta con dos baterías compatibles e intercambiables con la gama de bricolaje&jardín del sistema de 18V Power4All así como un cargador súper rápido. De forma que mientras una batería se está utilizando, la otra consigue el 100% de carga antes de que se termine la primera.

Flexxo práctico, rápido, potente (25,4V) y con hasta 55 minutos de autonomía ha sido el primer aspirador vertical sin cable con accesorios integrados. Este 2 en 1 (sirve también

de aspirador de mano) ofrece la posibilidad de guardar todos los accesorios dentro del propio aspirador como la boquilla 2 en1 o el accesorio para juntas extensible para mayor comodidad y flexibilidad en la limpieza diaria. Además, también está disponible con el concepto especial para animales.

La plataforma GS05 Cleann'n de aspiradores trineo sin bolsa también ha sido otra de las novedades de 2018. Ganado accesibilidad en precio, con un diseño más compacto gracias a su fácil almacenamiento y un rendimiento de limpieza excelente, los nuevos GS05 Cleann'n se han convertido este año en uno de los best sellers de la marca Bosch.

En la gama de **planchado**, las nuevas planchas de vapor y planchas de inyección con sistema VarioConfort han permitido desde abril ofrecer al usuario programas automáticos para cada tipo de tejido para unos resultados perfectos con un uso fácil e intuitivo. Desde la parte superior de la plancha se pueden seleccionar los diferentes programas como algodón, lino, sintéticos... y la plancha ajusta automáticamente la temperatura y la cantidad de vapor.

La familia de **Tassimo**, las cafeteras multibebidas de la marca Bosch, tiene desde septiembre un integrante más. Happy es la nueva cafetera multibebida de tamaño pequeño y compacto que prepara más de 70 variedades de bebidas con solo pulsar un botón gracias al sistema INTELLIBREW. Happy está disponible en 5 variantes diferentes en las que combina los colores tradicionales con nuevos y divertidos colores.

Servicios:

Nadie conoce mejor tus electrodomésticos que el propio fabricante. Somos mucho más que un servicio de reparación. Estamos al lado del cliente durante toda la vida de sus electrodomésticos. No solo reparamos, le ayudamos a sacarle el máximo partido a sus electrodomésticos para obtener los mejores resultados. Le ofrecemos consejos y trucos para evitar pequeñas averías y que nuestros técnicos solo tengan que acudir en caso de averías reales. Contamos con las herramientas y la tecnología más avanzada para prevenir averías y solucionarlas rápidamente cuando se producen. Ofrecemos servicios diferenciales para dar tranquilidad, contratos de mantenimiento e instalación de nuestros electrodomésticos. Solo trabajamos con repuestos originales y garantizamos la reparación durante 2 años, cuando el mínimo legal son 3 meses.

Ponemos a disposición de nuestros clientes múltiples canales de contacto: teléfono 24h/7d, online, chat y redes sociales. El horario de visitas es amplio y siempre nos adaptamos al cliente. Disponemos de un call center especializado para que, con la información facilitada, nuestros técnicos puedan acudir en una única visita con los repuestos necesarios y reparar el electrodoméstico.

Ponemos a disposición del usuario todos los repuestos de nuestros electrodomésticos, facilitando el diseño en explosión de todos nuestros modelos para ser localizados fácilmente. Si se compran en nuestras tiendas online se entregan en unas 48 horas

aproximadamente. Garantizamos la permanencia de nuestros repuestos durante al menos 10 años. Disponemos de un amplio catálogo de accesorios para el hogar y completo surtido de productos de limpieza y mantenimiento exclusivos testados en nuestras fábricas y recomendados por las distintas divisiones de producto.

Nuestros servicios adicionales aportan tranquilidad, como los contratos de mantenimiento. Nos aseguramos de que nuestros electrodomésticos estén protegidos durante todo el ciclo de vida.

Política de Calidad

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

1 Orientación al cliente.
Nuestro objetivo es entender y superar las expectativas de los consumidores.



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



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

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

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

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



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

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

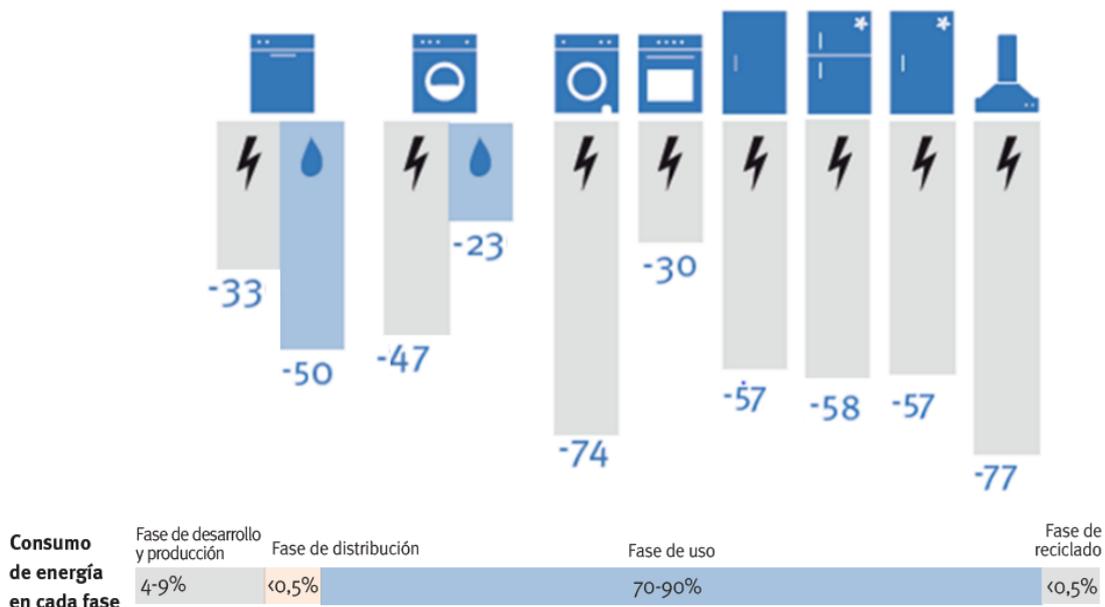
9 El papel de nuestros proveedores.
Nos aseguramos que nuestros socios contractuales se adhieran a los mismos estándares de calidad que nosotros para asegurar la calidad de nuestros productos y soluciones.

La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre

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

Diseño y tecnología al servicio de la sostenibilidad

Para BSH, el diseño de productos altamente eficientes es uno de los aspectos clave del compromiso con el medioambiente. Un dato relevante según la Unión Europea es que alrededor del 80% del impacto ambiental que un producto generará a lo largo de su vida se decide en la fase de diseño del producto. Los electrodomésticos representan aproximadamente el 50% del consumo energético de los hogares y entre el 70% y el 90% del consumo que genera un electrodoméstico a lo largo de su vida útil se produce durante la fase de uso. Es por esto que cada año se establecen objetivos exigentes de reducción de los consumos de energía y de agua. La tendencia de los últimos años refleja reducciones de consumo de energía de los aparatos de hasta más de un 70% en el caso de las campanas extractoras o las secadoras, y más de un 50% de reducción en el consumo de agua de lavavajillas. Esta reducción se ha conseguido mediante la inclusión de innovaciones en tecnología, en toda la gama de productos.



Consumo de energía dependiendo de la categoría del aparato para 13 años de uso con electricidad para Europa

3. NUESTROS EJES

3.4 Personas

Caminando hacia el futuro con un gran equipo: Un objetivo clave, ya asentado para el Grupo BSH, es ofrecer un entorno en el que las personas puedan desarrollar su potencial y talento, generando trabajo y empleo de valor.

En línea con los principios del Grupo, además del desarrollo de la política de Recursos Humanos, se ha desarrollado el modelo de competencias y los principios corporativos de liderazgo.

BSH España, una de las empresas más atractivas para trabajar

BSH España es una de las empresas más atractivas para trabajar según lo expresan el instituto de certificación Top Employer, y las personas que la forman en la encuesta de empleados realizada en 2017, en la que el aspecto que obtuvo mejor valoración fue el de compromiso de los trabajadores y, en segundo lugar, las condiciones de trabajo.



El empleo en BSH España, políticas de contratación

Política de contratación

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

Como base, los convenios colectivos acordados entre representantes legales de la dirección y de los trabajadores comprenden ciertas normas sobre el uso de los diferentes modelos contractuales legales, los periodos de prueba y el preaviso de cese, así como el uso de contratación externa y de empresas de trabajo temporal. En el ámbito de

empleados directos de producción, los convenios establecen pautas y fórmulas de distribución entre plantilla fija y temporal en base a necesidades de la producción y del mercado.

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

Todos los **trabajadores están cubiertos por convenio colectivo**, ya sea de empresa (el 99,7%) o sectorial.

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

- Desarrollo y fabricación.
- Almacenaje.
- Venta y Oficinas.
- Reparación

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

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

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

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

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

Remuneración media por Clasificación Profesional - Año 2018	Brecha salarial	Sexo		Edad		
		Hombres	Mujeres	Empleados < 35 años	Empleados 35 - 50 años	Empleados > 50 años
Convenio colectivo	87,19	30.515 €	26.607 €	26.652 €	29.265 €	31.959 €
Técnico Profesional	90,99	40.307 €	36.674 €	32.841 €	47.521 €	62.239 €
Directivo / Jefe	86,25	71.453 €	61.626 €			

La **rotación** en nuestra compañía viene profundamente marcada por las oscilaciones temporales de la demanda de los mercados nacional e internacionales y las necesidades organizativas de nuestros centros de producción, provocando rotación principalmente entre el colectivo de empleados directos de producción.

El desarrollo de programas, estrategias y políticas de gestión y administración de recursos humanos se realiza de forma centralizada, atendiendo a criterios de aprovechamiento de sinergias y de equidad interna, mientras que su implantación y seguimiento se realiza de forma local en los centros de trabajo.

La plantilla a 31 de diciembre de 2018 de BSH España fue de 4.091 trabajadores. Supone un -7,6% respecto al año anterior (4.431 empleados en 2017).

Uno de los objetivos de nuestra política de contratación, es cubrir los puestos vacantes surgidos mediante rotaciones internas. **El 100 % de los puestos directivos vacantes son cubiertos con personal interno.** En 2018 hubo solo un puesto directivo vacante y se cubrió internamente. **El porcentaje de mujeres presente en puestos de dirección en 2018 es de 29,41%**, mientras que en 2017 fue de un 27,78%.

Además, las vacantes de perfiles cualificados se han cubierto en un 28,78% a través de los **programas de entrada** de la compañía tales como el programa Trainee y el programa de becas.

El mayor número de contrataciones se focalizan en el área técnica del grupo.

Los ratios del salario inicial estándar de los empleados de BSH España están entre un 20-30% por encima del salario mínimo y no hay distinción de géneros.

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.

Información de contratos (*Datos a 31 de diciembre de 2018)

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.	Sexo						Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Tiempo Parcial	418	395	71	64	347	331	19	19	380	365	19	10	375	355	43	39
Tiempo completo	3.673	4.036	2.658	2.918	1.015	1.118	245	355	2.700	2.963	728	719	2.440	2.803	1.233	1.234
Total Empleados	4.091	4.431	2.729	2.982	1.362	1.449	264	374	3.080	3.328	747	729	2.815	3.158	1.276	1.273

Empleados por contrato laboral.	Sexo						Edad						Clasificación profesional			
	Total		Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años		Convenio		Exento	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Contrato Temporal	355	736	189	452	166	284	116	214	224	476	15	46	267	627	88	109
Contrato Indefinido	3.736	3.695	2.540	2.530	1.196	1.165	148	160	2.856	2.852	732	683	2.548	2.531	1.188	1.164
Total Empleados	4.091	4.431	2.729	2.982	1.362	1.449	264	374	3.080	3.328	747	729	2.815	3.158	1.276	1.273

Empleados por ubicación y sexo	Total		Hombres		Mujeres		% Hombres		% Mujeres	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Esquiroz	701	787	546	613	155	174	77,9	77,9	22,1	22,1
Montañana	1.383	1.585	837	982	546	603	60,5	62,0	39,5	38,0
La Cartuja	301	350	222	262	79	88	73,8	74,9	26,2	25,1
Santander	335	343	268	274	67	69	80,0	79,9	20,0	20,1
Vitoria	176	186	125	131	51	55	71,0	70,4	29,0	29,6
Huarte	78	80	48	49	30	31	61,5	61,3	38,5	38,8
Centro de almacenaje Estella	13	11	12	10	1	1	92,3	90,9	7,7	9,1
Oficinas Centrales	380	376	149	142	231	234	39,2	37,8	60,8	62,2
Delegaciones de Venta	110	119	95	103	15	16	86,4	86,6	13,6	13,4
Servicio BSH al Cliente	614	594	427	416	187	178	69,5	70,0	30,5	30,0
Total Empleados	4.091	4.431	2.729	2.982	1.362	1.449	66,7	67,3	33,3	32,7

Bajas por despido. (*Datos a 31 de diciembre de 2018).

	Total		Sexo				Edad					
			Hombres		Mujeres		Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Bajas por despido	29	18	19	15	10	3	1	2	8	9	20	7

Bajas por despido por región	Total	
	2018	2017
Esquiroz		
La Cartuja		1
Montañana	3	3
Santander	1	
Vitoria	7	1
Huarte		
Oficinas Centrales + delegaciones	11	8
Servicios BSH al Cliente	7	5
Total bajas por despido	29	18

Desarrollo profesional y liderazgo

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

- **Programa de becas:** A través de este programa, BSH España busca cumplir la función social de brindar a los estudiantes de los últimos cursos o recién titulados la oportunidad de conocer de forma directa la realidad del entorno empresarial y completar sus conocimientos teóricos. En 2018 han realizado su beca en BSH España 223 personas.
- **Spanish Trainee Program:** Se puede entrar a formar parte de BSH España a través de programas 'Trainee', tanto corporativos como locales. Ambos cuentan con una fase nacional y otra internacional. Aparte del conocimiento técnico propio de cada área, de la metodología y filosofía propias de BSH, el trainee participa en un programa formativo diseñado para desarrollar competencias transversales, tales como comunicación, trabajo en equipo o gestión de proyectos que añaden valor a su futuro desempeño. Este programa de desarrollo continúa siendo una vía de acceso a perfiles cualificados y con movilidad internacional, que brinda nuevas oportunidades a la vez que contribuye al crecimiento global del Grupo.
- **Planes de acogida:** Para asegurar la buena acogida a las nuevas incorporaciones a la empresa, se dispone de una guía de información de utilidad para este proceso. Asimismo, cuenta con un manual que recoge los aspectos más relevantes de la compañía, así como los específicos de cada ubicación, para facilitar la incorporación de los nuevos empleados.
- **Plan Acoge:** Incorporación a plantilla y formación de nuevos aprendices de técnico del servicio postventa, más allá del proceso de acogida. Así desempeña BSH España también una labor social en materia de formación, desarrollo e incorporación al mundo laboral.

Aprendizaje continuo con:

- **BSH Academy:** Contamos con un catálogo de formaciones en el área de habilidades que dan soporte y van alineadas con nuestro modelo corporativo de competencias y cuyo objetivo es aportar recursos y herramientas al empleado para facilitar su desarrollo profesional. A nivel internacional esta academia interna ofrece soluciones corporativas y programas, combinando la formación presencial con cursos online. La información está disponible para los empleados a través de intranet en nuestro portal.
- **Living Digital:** Apostamos por el aprendizaje continuo de nuestros empleados para afrontar nuevos retos en el que cada persona es responsable de su propio desarrollo y para ello se lanzó el portal e-learning "Living digital". Todo el proyecto se desarrolla en una plataforma online y cuenta con gamificación desde se ofrecen mayores puntuaciones a aquellos participantes que demuestran mayor compromiso, participación y aplicación de los conocimientos.

Se han realizado 1.279 formaciones que han sido llevadas a cabo por un total de 374 empleados.

El objetivo de “Living digital” es que se convierta en una plataforma en la que cada uno potenciamos el autodesarrollo basado en la responsabilidad por aprender.

- **Programa de mentoring:** En 2018, un total de 19 colaboradores han participado en el Programa de mentoring desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

- **Liderazgo:** El liderazgo es fundamental para el desarrollo de BSH España y lo evaluamos cada dos años a través de la encuesta internacional de empleados recibiendo feedback de nuestros empleados en relación a la evaluación de su supervisor inmediato, además de otras cuestiones.

Los principios de Liderazgo de BSH, establecidos a nivel corporativo y aplicables a cada líder de equipo, suponen un pilar fundamental dentro la política de recursos humanos de la compañía y están alineados con los principios corporativos.

Contamos con un programa de Liderazgo corporativo que se adapta al perfil de cada responsable que engloba tres grandes títulos:

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

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

- **Feedback 360 grados:** El propósito es fortalecer la cultura de feedback en BSH y dar soporte a la transformación cultural que estamos atravesando. Feedback 360 grados integra nuevas perspectivas de feedback y está dirigido tanto a responsables de equipo como a líderes de proyecto.

Esta herramienta es voluntaria y la principal meta es un diálogo abierto entre responsables y sus equipos con el objetivo de iniciar un proceso sincero (de retroalimentación) basado en dar apreciaciones de forma constructiva y confidencial.

En 2018, un total de 65 responsables han participado en Feedback 360º habiéndose generado acciones de mejora consensuadas con sus equipos.

- **Talentify:** Es un programa corporativo de talento que ofrece diferentes niveles en función de los objetivos o la forma de trabajar basado en la búsqueda de personas con pasión y potencial para ser responsables de su propio desarrollo conectando con otras personas

en la misma situación y así trabajar en temas estratégicos que darán forma al futuro de BSH en un contexto internacional.

Esto hará posible encauzar el cambio y contribuir al éxito de BSH.

- Otros programas de formación: Apoyamos el aprendizaje continuo de nuestros empleados en todo el mundo para que siempre estén preparados para afrontar retos estratégicos en el futuro. Aprender desde el primer día.

Además de una plataforma online en la que se ofrece formación de acogida para nuevos colaboradores, se han llevado a cabo formaciones presenciales de acogida, así como visitas a las instalaciones de la organización para conocer de primera mano las principales áreas, pilares estratégicos del grupo o elementos tan fundamentales como los valores y modelo de competencias de la compañía.

En 2018 se han impartido un total de 413 títulos formativos en áreas como compliance, habilidades, idiomas, liderazgo, ofimática entre otras siendo el área técnica en la que más títulos han sido impartidos.

Un año más hemos continuado con las reuniones de **Strategic Needs Analysis** que consisten en llevar a cabo diferentes workshops con el objetivo de definir las necesidades formativas estratégicas en la organización a 3/5 años que nos ayuda a incrementar la competitividad de nuestros empleados dentro del sector.

Nuestro objetivo es un plan de formación más útil y orientado hacia el futuro que cubra las necesidades estratégicas en un ambiente de cambio cultural y tecnológico.

Seguimos apostando por el desarrollo de proyectos formativos especiales destacando por relevancia las formaciones de liderazgo en producción, donde se han impartido sesiones de habilidades enfocadas a mandos intermedios en un entorno de fábrica, y el despliegue que se hizo de Data Analytics para responsables y algunos técnicos de todos los departamentos de la compañía, como introducción inicial del tema y para buscar posibles líneas de actuación.

Media de horas de formación al año por empleado:

Tiempo medio de formación por categoría laboral	Media de horas	
	2018	2017
Convenio colectivo	10,0	12,5
Técnico profesional	35,0	35,0
Directivo / Jefe	45,1	43,2
Total media de horas	19,1	19,6

Programas de evaluación y desempeño.

BSH cree en el diálogo abierto y continuo entre responsables y colaboradores sobre su desarrollo profesional, basado en el modelo de competencias BSH, en el que se da un feedback constructivo y se clarifican las expectativas del colaborador.

La esencia de este diálogo es apoyar al colaborador en su desarrollo y formación, tanto en tareas actuales como en los futuros pasos profesionales.

La periodicidad de la conversación debiera ser continua si bien se establece un periodo mínimo anual y es fundamental para la gestión del talento en BSH.

La diversidad es una prioridad

Un entorno de trabajo diverso enriquece a la organización.

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

Fomentamos **la diversidad de género en el Plan de igualdad de BSH España**, que recoge objetivos y medidas de ámbito común y específico de cada centro de trabajo. La Comisión de igualdad de cada centro es responsable de la elaboración y revisión periódica de este plan. Entre los objetivos específicos del Plan se incluye el acceso al empleo, rotación, formación y promoción, retribución y ventajas sociales, tiempo de trabajo, conciliación de la vida laboral y personal, comunicación, régimen disciplinario y salud laboral.

El Anexo I del Plan de Igualdad recoge el **Protocolo marco para actuar frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo o acoso moral**. El documento tiene la finalidad de fijar un marco de actuación homogéneo y equitativo en BSH España ante las situaciones de acoso. Su objetivo es contribuir a un ambiente exento de acoso, concienciar en la prevención y facilitar rápida solución de las reclamaciones que se puedan generar, todo ello con las debidas garantías de confidencialidad e imparcialidad. En 2018, una vez más, no se recogió ningún incidente de discriminación en BSH España.

Las mujeres suponen el 33,3% de la plantilla en BSH España. El porcentaje de mujeres en puestos directivos ha seguido aumentando en los últimos años alcanzando el 29,41%.

En cuanto a medidas de **conciliación de la vida laboral y personal**, cabe destacar la potenciación del uso de nuevas tecnologías, que permiten la reducción de viajes, y el

teletrabajo; la posibilidad de contar con excedencias de duración inferior y superior a las establecidas por la legislación; diversas medidas relativas a la flexibilidad en cuanto a los permisos establecidos para la lactancia y el permiso de paternidad; o las reducciones de jornada y flexibilidad de horarios. En 2018, se han establecido nuevas medidas para la conciliación como la posibilidad de trabajar a distancia 12 días o 96 horas al año o 1 día fijo a la semana durante al menos 4 meses.

Permiso parental 2018	Mujeres		Hombres		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	83	73	130	110	213	183
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	83	73	125	109	208	182
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	78	73	123	107	201	180
Tasa de regreso al trabajo					97%	99%

Tasa de regreso al trabajo de 2018 tras el permiso el parental fue de un 96,63%.

Según la ONU, en 2045 las personas mayores de 60 años representarán el 33% de la población mundial. Esto marcará nuestro futuro y por ello nos encontramos en este momento en un proceso de sensibilización interna hacia la importancia que tiene ya, **la adecuada gestión de la edad**, asociada a la experiencia, compromiso y motivación como factores claves de futuro. Pero la **diversidad de edad** no es solo importante por el cambio demográfico. Establecer políticas en la organización que establezcan equipos multi-generacionales favorece el enriquecimiento profesional y cultural de los empleados, fomentando la transferencia de conocimiento y experiencias. Además, BSH España dispone de una **política de prevención y salud laboral** que incorpora multitud de proyectos que favorecen el trabajo saludable hasta que llega el momento de la jubilación.

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

En ese sentido, BSH España acoge cada año a trabajadores de las diferentes filiales del Grupo. En 2018 estuvieron desplazados un total de 19 trabajadores españoles en Alemania, Perú, China, Italia, India, Marruecos, Rusia, Suecia, Dubai, Turquía y U.S.A. Asimismo, se acogió en España a un total de 6 trabajadores procedentes de Alemania, China, Turquía e India.

La **diversidad funcional** se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2018, con 62 personas con discapacidad y contrató, como medida alternativa legal, trabajo especial en centros especiales de empleo para alcanzar la cuota mínima legal de 2% sobre la plantilla.

Por otro lado, como medida alternativa, la compañía se preocupa en la selección de proveedores de servicios en incluir a entidades que cuentan con centros especiales de empleo o con políticas específicas de contratación directa de personas con discapacidad.

En 2018 BSH España desarrollo una campaña de comunicación y sensibilización al empleado sobre las ventajas que ofrece tanto para el empleado como para la empresa el afloramiento de la discapacidad.

La **accesibilidad** a los centros de trabajo de BSH España se gestiona caso a caso en función de las necesidades particular de los trabajadores de ese centro.

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

Diversidad en BSH España

*Datos a 31 de diciembre de 2018

	Número de empleados en total		Número mujeres		Número de empleados extranjeros		Número de empleados con discapacidad		Edad					
									Empleados < 30 años		Empleados 30 - 50 años		Empleados > 50 años	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Jefes de departamento y dirección	222	213	83	80	5	4	0	0	2	1	167	162	53	50
Exento	1.054	1.055	390	380	25	25	5	5	106	117	803	794	145	144
Convenio	2.815	3.162	889	984	44	48	57	58	156	255	2.221	2.447	438	460
Total	4.091	4.430	1.362	1.444	74	77	62	63	264	373	3.191	3.403	636	654

Encuesta internacional de empleados

Escuchar cada dos años el sentir la compañía permite no solo poner en valor los aspectos destacados, sino lo más importante, identificar aquellas áreas en las que todavía existe recorrido de mejora como se ha identificado en esta última encuesta, como la comunicación interna y la colaboración. La dirección se toma muy en serio estos resultados y ya se han promovido distintas iniciativas, implicando a las personas para conseguir un entorno en el que sepamos colaborar y comunicarnos mejor.

Medidas implementadas tras la encuesta



Seguridad y salud, en la cultura de BSH

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

Para su cumplimiento, la compañía tiene establecido un **Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales** basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la reglamentación del desarrollo y según los criterios de la norma OHSAS 18001.

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

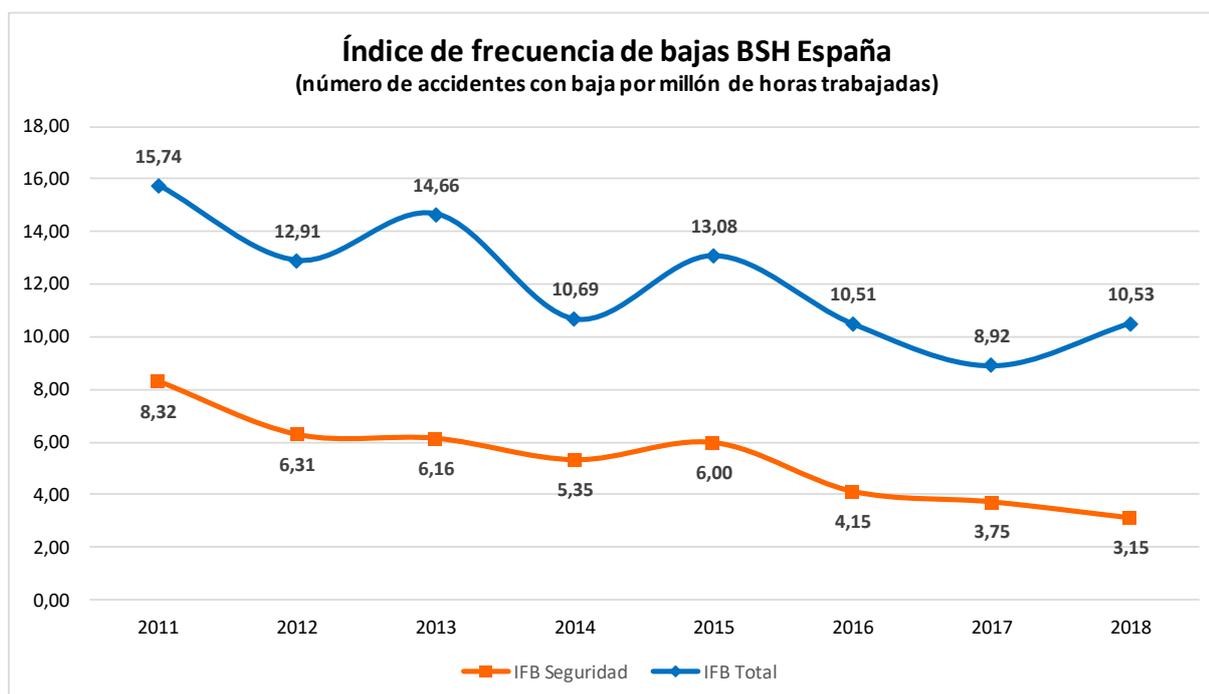
El plan estratégico de seguridad y salud laboral de BSH España se actualizó por el período 2017-2020 dentro del marco del plan de responsabilidad corporativa. Se estableció una continuidad en la forma de trabajo mediante objetivos estratégicos iniciados en 2003, con decisiones al más alto nivel de la empresa y determinando pautas de actuación a medio plazo de toda la organización. Posteriormente, cada fábrica o ubicación incorpora estos objetivos a sus programas anuales de salud y bienestar laboral.

Resultados de seguridad y Salud en 2018

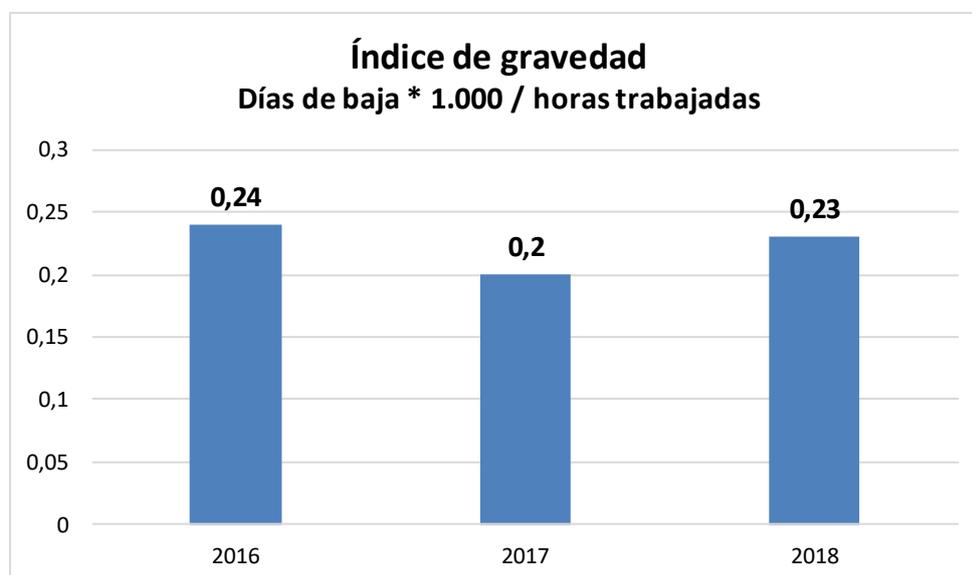
En 2018, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2018 mejoró respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 3,75 en 2017 a **3,15 en 2018**. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos e in itinere) el valor empeoró, situándose en 10,53.

Teniendo en cuenta que la mejora no es suficiente para estar por debajo del límite superior del índice de frecuencia de bajas para accidentes de seguridad que marca el grupo BSH (2,5) hemos preparado un plan de mejora en materia de Seguridad Laboral basado en "Vision Zero" que vamos a empezar a implementar en 2019.

Resaltar que no ha habido ningún accidente mortal en las fábricas y ubicaciones de BSH España y/o sus contratadas ni tampoco existen puestos de trabajo con alta incidencia o riesgo de enfermedad relacionada con la actividad en 2018.



El índice de gravedad (IG, número de días de baja por 1000 horas trabajadas) se situó en 2018 en 0,23 (siendo en 2017 0,20).



El tiempo perdido por accidente (como indicador de la gravedad de un accidente) también se tiene en cuenta. Como promedio, cada accidente laboral causó 22,3 días laborales de baja (22,7 días en 2017).

Tabla resumen de los principales indicadores de seguridad y salud

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes

	Total	Hombres	Mujeres	Esquiroz	La Cartuja	Montañana	Santander	Vitoria	Central (Nota 1)	Servicios BSH al Cliente	
Número de horas trabajadas 2018	7.310.641	ND	ND	1.424.541	552.890	2.134.323	563.318	292.810	1.287.112	1.055.647	
Número de accidentes CON baja	77	57	20	15	3	25	5	6	0	23	
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	107	85	22	46	9	36	15	1	0	0
	Tratados en BSH	432	294	138	98	78	203	18	4	12	19
Numero de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	52	44	8	8	3	20	4	4	0	13
	in misio	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	in itinere	23	11	12	7	0	5	1	2	0	8
Número de enfermedades profesionales CON baja	7	4	3	4	1	1	1	0	0	0	
Número de enfermedades profesionales SIN baja	19	9	10	15	0	1	3	0	0	0	
Días perdidos	2.023			612	219	592	294	24	0	282	
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	(accidentes con baja por millón de horas trabajadas)	10,5		10,5	5,4	11,7	8,9	20,5	0,0	21,8	
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	(enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)	1,0		2,8	1,8	0,5	1,8	0,0	0,0	0,0	
Tasa de absentismo laboral (TAL)		3,65		4,0	4,8	4,5	4,6	9,8	1,4	3,1	
Tasa de días perdidos (TDP)	(días perdidos por millón de horas trabajadas)	276,7		429,6	396,1	277,4	521,9	82,0	0,0	267,1	
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		0		0	0	0	0	0	0	0	

Nota aclaratoria: Los datos son de empleados pues los trabajadores no empleados (ETT) representan muy poco frente al total (15000 horas trabajadas de ETT frente a 7.310.641 horas de empleados).
 Nota 1: Dentro de central están los centros de PLAZA, personal corporativo de ES/TE, HUARTE, Villatuerta, Centro de tecnología de inducción y delegaciones

No se dispone de las cifras de horas trabajadas desagregadas por sexo por lo que no podemos calcular las tasas de hombres y mujeres.

Tasa de absentismo BSH España



Actuaciones en seguridad en 2018

Independientemente del nuevo marco para 2019, en 2018 se han ido desarrollando las siguientes actividades:

- **Seguimiento de Gerencia**
Con carácter mensual, el departamento corporativo de prevención de riesgos laborales (PRL) de BSH España informa en el Comité de Gerencia de la situación de accidentes, KPI's y actuaciones de prevención de todas las fábricas, servicio técnico y ubicaciones de BSH España.
- **Seguimiento en fábricas**
Cada dos meses, el departamento corporativo de PRL sigue manteniendo reuniones en cada fábrica con Dirección, Producción, Logística, Prevención y Recursos Humanos para hacer un seguimiento de accidentes, KPI's, actividades de control operacional de seguridad como inspecciones y observaciones, seguridad de máquinas, ergonomía, seguimiento de acciones correctoras de SAP EH&S.
- **Extensión de herramienta de control operacional SRD**
Hemos consolidado y extendido a nuevas zonas la herramienta SRD (Seguimiento de Riesgos Detectados) para registrar situaciones inseguras.
- **Investigación 8D de accidentes.**
Sistemática de investigación de todos los accidentes con baja mediante un grupo de mejora liderado por el responsable de la persona accidentada con la metodología 8D mediante técnicas de resolución de problemas de los 5 porqués.
- **SeguriLiga**
La SeguriLiga es una comparativa interna de BSH España de las fábricas y el servicio técnico sobre un indicador positivo creado en base al IFB-Índice de Frecuencia de Bajos, llamado cuota de seguridad ($100 - \text{IFB}/10$)

En 2018, la ubicación con mejor resultado fue la fábrica de Esquíroz (fabricación de frigoríficos y lavavajillas compactos) con dos accidentes con baja de seguridad (IFB de seguridad = 1,40).

Actuaciones en salud 2018

Desde el área sanitaria se han promovido programas de ámbito social como son:

- **Donaciones de sangre y médula**, tanto en centros de oficinas (PLAZA, CLP) como fábricas (Vitoria, Santander) en colaboración con el Banco de Sangre y Tejidos de cada Comunidad Autónoma
- **Talleres de Alimentación saludable** para hijos de empleados.
- Recogida de **Tapones Solidarios** desde 2013, a través de la Fundación SEUR, en la que participan todos los centros de trabajo.
- **La escalera de la salud:** La inactividad física en el trabajo, en sí misma, se considera un factor de riesgo cardiovascular, así como de otras enfermedades digestivas, endocrinas o psicológicas. Por este motivo, hemos puesto en marcha la 'escalera de la salud', en Pla-ZA y en el Centro de tecnología de inducción de Montañana para inducir a utilizar más las escaleras, teniendo en cuenta los beneficios que nos genera el ejercicio físico para nuestra salud, con una serie de mensajes positivos.
- **Miércoles sanos de primavera.** Se trata de una iniciativa que fomenta la alimentación saludable. Las frutas aportan agua, vitaminas, minerales, y diferentes compuestos beneficiosos para el organismo. Por ello, y para comenzar la jornada laboral cargados de energía, los trabajadores de la planta navarra de Esquíroz pudieron coger una pieza de fruta al inicio del turno de mañana, tarde y noche, y también en oficinas.
- **Jornadas de formación vial.** Los trabajadores de las oficinas centrales de Pla-ZA recibieron formación vial de la mano de MAZ. La campaña consta de una serie de actividades para sensibilizar sobre seguridad y conducción eficiente y preventiva que incluyen simuladores de conducción y vuelco para comprobar en primera persona la importancia de realizar una conducción responsable.
- **Otras actividades de colaboración en el ámbito social**, como participación con diversas entidades, CEOE Aragon, mutua MAZ, Universidad San Jorge, Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), Universidad de Zaragoza, etc. para aportar la experiencia y el know how de nuestra empresa en materia de Seguridad y Salud Laboral.

Cátedra Empresa Sana

Las actividades desarrolladas a través de esta Cátedra tienen como finalidad generar conocimiento sobre actividades preventivas que puedan ser utilizadas por otras empresas. Las conclusiones derivadas de los estudios de la Cátedra, el proyecto **Fisiocoaching** con su manual de estiramientos para personal con actividades manuales o de oficina, así como la versión **App** –gratuita- del manual tienen carácter transversal y son reproducibles en numerosas empresas de diversos sectores y actividades. Cabe recordar que los Trastornos Músculo Esqueléticos (TME) es uno de los mayores

problemas de salud laboral, por lo que la aplicación de estas actuaciones podría mejorar las condiciones de seguridad y salud de un importante número de trabajadores. El objetivo es seguir transmitiendo estos conocimientos en nuestro entorno, aportando nuestro trabajo a la **Promoción de la Salud Laboral y la Cultura de la Prevención de Riesgos laborales en la sociedad.**

Ventajas y beneficios sociales

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

Asimismo, pueden disfrutar de diferentes ventajas económicas en la contratación de bienes y servicios de otras empresas. Entre otros, destacan los convenios del Grupo con diferentes compañías en el campo de la salud, el deporte o el tiempo libre para conseguir unas tarifas preferentes para los trabajadores y sus familiares.

Plan de Retribución Flexible TuPRF+

La retribución flexible es un sistema que permite al empleado(*) hacer su salario más eficiente. Gracias a la flexibilización del mismo, percibe una parte en dinero y otra parte en productos o servicios que gozan de ventajas fiscales.

En función del territorio y la norma fiscal aplicable, el empleado puede destinar parte de su nómina al pago de productos como guardería, seguro de salud, formación o alquiler de vivienda.

(*) Para el colectivo al que aplica.

Participación en la innovación

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

Programa top idea impulsor de la innovación

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

El número de ideas aceptadas en BSH España en 2018 fueron 1.132.

3. NUESTROS EJES

3.5 Medioambiente

Más de 50 años trabajando protegiendo el Medioambiente

La compañía no sólo tiene en cuenta sus avances en producción e innovación, también calcula el impacto social y medioambiental de sus productos.

Desde hace más de un año, el Grupo BSH ha actualizado su política ambiental y energética integrándola con la de seguridad y salud laboral. A través de ella, se define el compromiso de la empresa con la mejora continua en el desarrollo de productos y procesos, la implantación de sistemas de gestión ambiental y energética, y la promoción de un adecuado comportamiento de empleados y socios.

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

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

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

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

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

Resource Efficiency

Las actuaciones medioambientales de BSH se guían por su compromiso con el proyecto *Resource Efficiency*, que tiene como objetivo conseguir una reducción del 20% del consumo de energía y agua por tonelada de aparato producido en 2025, tomando como referencia el resultado del año 2015. A su vez, se han marcado objetivos intermedios para 2020, como son la reducción del 15% del consumo de energía y de agua, y la reducción del 10% en la generación de residuos.

Desde 2010 a 2015, en la que fue la primera fase del proyecto *Resource Efficiency*, ya se alcanzó una reducción del 47% en el consumo de agua, del 39% en el consumo de energía y del 17% en la generación de residuos. Además, durante 2017 se han internalizado varios procesos productivos que antes eran realizados por proveedores, lo que ha hecho que se resientan nuestros indicadores. En los siguientes años hemos de compensar esta situación para alcanzar los objetivos fijados. Para ello hemos elaborado una estrategia de actuación que, de la mano de la transformación a la Industria 4.0., nos guiará para conseguirlos.



Resource Efficiency 2025

Objetivo 2025: reducir un 20% del consumo de agua y energía respecto al 2015



BSH Electrodomésticos España S.A.

B/S/H/

Política Ambiental y Energética



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

2 Nos comprometemos a **cumplir nuestras obligaciones legales**.

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

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

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

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

7 **Colaboramos con las autoridades competentes**.

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

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



Balance Medioambiental de procesos productivos

BALANCE PROCESOS PRODUCTIVOS DE BSHE-E según GRI Standards				
Actividad de procesos productivos	2016	2017	2018	Unidades
Productos (número)	5.543.000	5.782.000	5.078.600	Unid.
Productos (toneladas)	160.576	163.631	134.996	t
Embalaje de los productos	7.374	7.382	6.506	t

Uso de recursos en procesos productivos	2016	2017	2018	Unidades
GRI 301 Materiales				
GRI 301-1 Materiales utilizados, por peso	58.798	59.678	56.124	t
de los cuales, materias primas ¹⁾	51.462	52.516	49.811	t
de los cuales, materias auxiliares ²⁾	7.052	6.837	5.992	t
de los cuales, materiales de proceso ³⁾	284	325	321	t
GRI 302 Energía				
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	80.969.643	86.535.560	81.437.503	kWh
de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad ⁴⁾	46.165.246	48.506.029	45.231.911	kWh
de los cuales, procedentes de fuentes no renovables - Gas natural	34.804.397	38.029.531	36.205.592	kWh
GRI 302-3 Intensidad energética	14,61	14,97	16,04	kWh/unid.
GRI 302-4 Reducción del consumo energético (año base 2015)	-5.049.313	516.604	-4.581.453	kWh
GRI 303 Agua				
GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	106.771	116.405	105.979	m³
Suministro de la red pública	106.771	116.405	105.979	m ³
Suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m ³

Afecciones generadas al medio por procesos productivos	2016	2017	2018	Unidades
GRI 305 Emisiones a la atmósfera	22.722	7.678	7.323	t
GRI 305-1 Emisiones directas de GEI de Procesos de combustión ⁵⁾	7.016	7.667	7.314	t
GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI del consumo de electricidad ⁶⁾	15.696	0	0	t
GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	4,10	1,33	1,44	kg/unid.
GRI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	0	0	0	t
GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NO _x) y otras emisiones significativas	10,14	11,20	9,99	t
de los cuales, óxidos de nitrógeno (NO _x)	9,63	10,47	9,88	t
de los cuales, compuestos orgánicos volátiles	0,51	0,73	0,11	t
GRI 306 Efluentes y residuos				
GRI 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	97.656	102.150	94.793	m³
de la cual, vertida al Dominio Público Hidráulico - Aguas pluviales	1.484	1.150	362	m ³
de la cual, vertida a red de saneamiento público (previo tratamiento)	96.172	101.000	94.431	m ³
GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	13.094	13.898	12.995	t
Residuos a vertedero controlado	1.630	1.532	1.408	t
de los cuales, son residuos peligrosos	420	288	323	t
Residuos reciclados o recuperados	11.464	12.366	11.587	t
de los cuales, son residuos peligrosos	28	33	36	t
Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	88%	89%	89,16%	%

¹⁾ Materiales no renovables: Metales (acero, aluminio, cobre) y granza de plástico

²⁾ Materiales no renovables: Pinturas, barnices, esmaltes

³⁾ Materiales no renovables: Aceites, emulsiones, disolventes, ácidos y álcalis.

⁴⁾ Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen. Comercializadora: Acciona Green Energy Developments.

⁵⁾ Tasa de emisión utilizada por requisito corporativo: 201,6 gCO₂/kWh. Ver datos detallados en el apartado de Huella de CO₂.

⁶⁾ Tasa de referencia para el año 2016: 340 gCO₂/kWh. Comercializadora: Endesa Energía XXI.

Tasa de referencia para el año 2017 y 2018: 0 gCO₂/kWh. Comercializadora: Acciona Green Energy Developments. Electricidad de origen renovable con certificado de garantías de origen.

Los datos reflejados en este Balance engloban solamente las actividades industriales de BSH Electrodomésticos España.

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

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

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental: Anualmente se verifica el cumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente a través de auditorías en las fábricas. No se han identificado incumplimientos.

El **ruido externo** ha sido aspecto significativo en nuestra fábrica de Santander y se han llevado a cabo diversas medidas técnicas, aceptadas por la Administración, para su atenuación.

Balance Medioambiental de ubicaciones no productivas

BALANCE ÁREAS NO PRODUCTIVAS DE BSHE-E según GRI Standards

Uso de recursos	2016	2017	2018	Unidades
GRI 302 Energía				
GRI 302-1 Consumo energético				kWh
de los cuales, procedentes de fuentes renovables - Electricidad ¹⁾	4.677.180	4.313.820	4.413.270	kWh
de los cuales, procedentes de fuentes no renovables - Gas natural ²⁾	1.137.000	917.000	925.000	kWh
GRI 303 Agua				
GRI 303-1 Extracción de agua por fuente				m³
Suministro de la red pública ³⁾	7.121	7.272	7.143	m ³
Suministro propio - Aguas subterráneas	0	0	0	m ³

¹⁾ Dato agrupado de las ubicaciones: Oficinas centrales de PlaZa y Huarte, Centro Logístico PlaZa, Centro de Atención al Usuario, Showroom Gaggenau, Almacén Logístico La Cartuja, Centros del Servicio BSH al Cliente.

²⁾ Dato agrupado de las ubicaciones: Oficinas centrales de PlaZa y Huarte y Centro Logístico PlaZa. El consumo de gas natural del resto de ubicaciones no productivas no es aspecto significativo.

³⁾ Dato agrupado de las ubicaciones: Oficinas centrales de PlaZa y Huarte y Centro Logístico PlaZa. El consumo de agua del resto de ubicaciones no productivas no es aspecto significativo.

Huella de carbono

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

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

Calculamos nuestra huella de carbono desde 2010, de acuerdo a los criterios establecidos por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development y el World Resources Institute.

La huella de carbono incluye las emisiones de CO2 de reporte obligatorio, que comprenden las emisiones directas procedentes de la combustión de gas natural y de recarga de gases refrigerantes y del consumo de combustible en vehículos del servicio posventa propiedad de la empresa y los vehículos de renting (Alcance 1), y las emisiones indirectas generadas por el consumo de electricidad en las oficinas y centros productivos (Alcance 2).

Alcance 1: Consumo de combustible y gas y recargas de gases refrigerantes en las ubicaciones de BSHE

	2018
Ton Co2 Consumo de gas fábricas	7.350
Ton Co2 Consumo de gas oficinas	188
Ton Co2 Fugas de gas refrigerante en fábricas	344
Ton Co2 Consumo de combustibles de la flota de vehículos en renting	1.185
Ton Co2 TOTAL	9.067

El consumo de gas de las ubicaciones no productivas incluye el consumo de las Oficinas centrales de Pla-Za, del Centro Logístico de Pla-Za y de las oficinas de Huarte (Pamplona). En la siguiente tabla se presenta la evolución del consumo en MWh.

	GAS	2016	2017	2018
Oficinas centrales Pla-Za	Consumo MWh	249	223	256
	Toneladas CO2	50	45	52
Centro Logístico Pla-Za	Consumo MWh	652	469	465
	Toneladas CO2	131	95	94
Oficinas Huarte	Consumo MWh	236	225	204
	Toneladas CO2	48	45	41

Alcance 2: Consumo de electricidad en las ubicaciones de BSHE

Tanto el suministro eléctrico de fábricas como de oficinas cuenta con certificados de garantía de origen, es energía verde por lo que el consumo no implica la emisión de CO₂.

Desde 2015 se incluye en el cálculo de la huella de carbono el consumo eléctrico de los centros no productivos, además de grandes ubicaciones como oficinas centrales, las oficinas del Servicio Técnico Oficial, almacenes o espacios showroom.

El consumo eléctrico de las ubicaciones no productivas se presenta en la siguiente tabla expresado en MWh. Este consumo supone un 8.9% sobre el consumo total de BSH España.

Ubicaciones no productivas	2016	2017	2018
Oficinas centrales Pla-Za	725,16	731,14	749,50
Centro Logístico Pla-Za	2588,93	2349,21	2541,53
Oficinas Huarte	885,85	764,80	627,83
Centro Atención Usuario	83,88	93,58	101,07
Showroom Gaggenau	21,61	23,31	22,31
Naves La Cartuja	33,72	44,83	40,13
Centros Servicio Asistencia Técnica	338,03	306,95	330,90

Aunque en BSH España añadimos en Alcance 3 las generadas por los medios de transporte que no son propiedad del grupo, asociados a los viajes de empresa y al transporte de aparatos, calculadas a partir de una metodología que desarrollamos en 2011 junto con el Instituto de Ecología Aplicada de Berlín.

En 2018, el Alcance 3 fue de 26.342 t. de co₂., siendo 2011 el año base para el cálculo, el primero en el que se incluyó la logística de aparatos (22840 t. de co₂). Los consumos de combustible de vehículos implican la emisión no sólo de Toneladas de CO₂ a la atmósfera, sino también de otros gases de efecto invernadero. En la siguiente tabla se presentan las emisiones relativas al consumo global de la flota de vehículos de la compañía:

Combustible	Emisiones			
	Litros	kg CO ₂ e	kg CH ₄	kg N ₂ O
GLP	8.020,82	12.184,11	8,34	7,94
Diesel (100% mineral diesel)	782.939,8	2.104.377,77	328,83	29.101,87
Gasolina (100% mineral petrol)	24.224,85	55.845,79	167,15	163,28

La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas son: factor DEFRA y RENFE para desplazamientos, y Quellen: EN

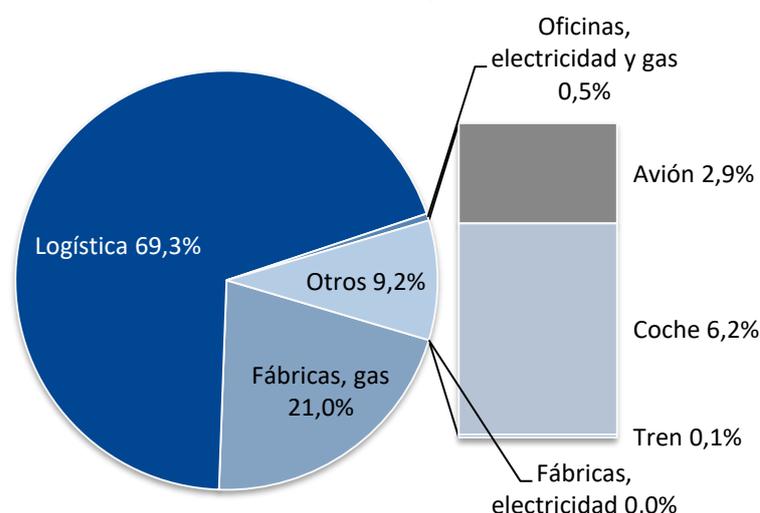
16258, EcotransIT 2010 y eigene Berechnungen para el cálculo de las emisiones asociadas a la logística de aparatos.

Los estándares o las herramientas de cálculo utilizados son: Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development y el World Resources Institute y metodología propia desarrollada por BSH y el Instituto ecología aplicada de Berlín para logística.

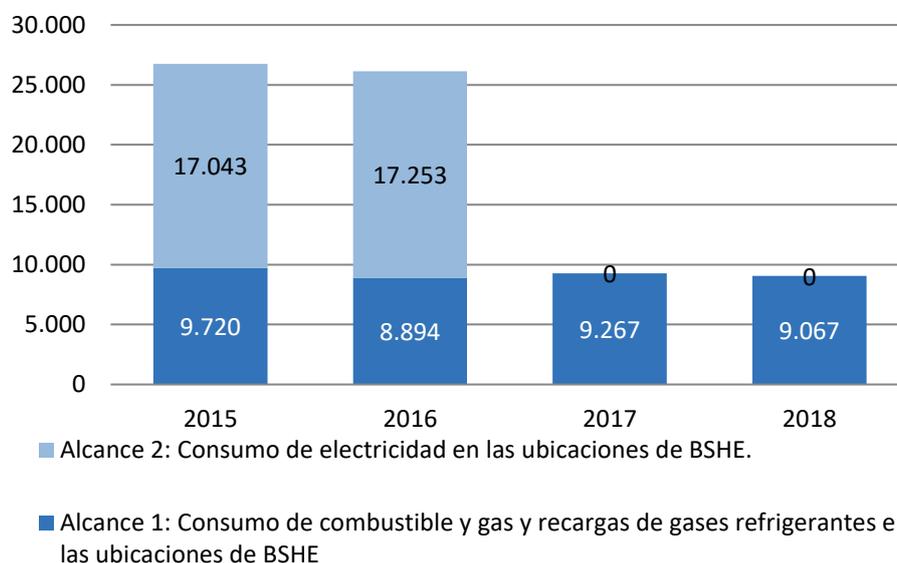
Además de calcular la huella de carbono, en BSH España publicamos los datos desde 2012 como medida para ser transparentes y seguir mejorando. A esto se le suma que, desde 2017, también registramos la huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático como parte del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa que, entre otras líneas de acción, contempla las relacionadas con la reducción de emisiones de GEI en todas las actividades de los departamentos de la compañía.

Estas medidas están funcionando, ya que en 2018 la huella de carbono ha sido un 7 % inferior con respecto al 2017. Entre algunas de las acciones llevadas a cabo se encuentra el fomentar el uso de herramientas de comunicación, que evitan viajes e incrementan la productividad como AVAYA y Skype, que deja atrás los sistemas de telefonía tradicional favoreciendo la conectividad y reduciendo desplazamientos en 2018 en un 12%.

Huella de CO2 BSH España 2018



Huella de CO₂ BSH España, tCO₂

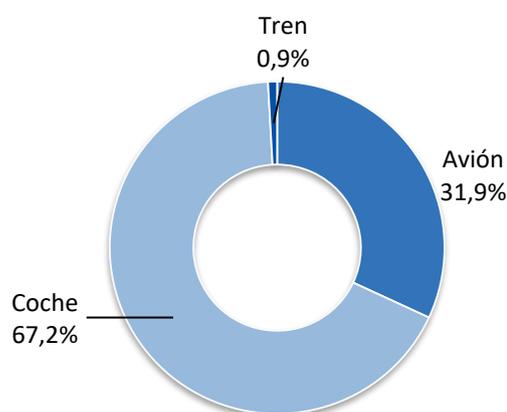


BSH España ha registrado por segunda vez en 2018 la huella de carbono de la organización en la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), dependiente del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente. Para el cálculo, se han incluido los Alcances 1 y 2 de las actividades de fabricación de electrodomésticos desarrolladas en las plantas productivas de España, adquiriendo,

además, un compromiso de reducción

En el **Alcance 3** se incluye logística (transporte de aparatos, viajes de empleados, etc.)

Huella de CO₂ Viajes BSH España 2018



Biodiversidad

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

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

BSH España integra la biodiversidad en su gestión valorando el impacto que tiene el consumo de energía, agua y materiales que son los más significativos. En relación al impacto sobre la biodiversidad, en 2014 se realizó el primer análisis utilizando la metodología Ecoindicator'99 que, entre otros, valora los daños en la calidad del ecosistema.

En septiembre de 2015 se firma un acuerdo de colaboración con GANASA, para trabajar conjuntamente por la mejora de la biodiversidad de la fábrica de Esquíroz (Pamplona). Fruto del acuerdo, se realiza una auditoría de biodiversidad de la fábrica y de su entorno para definir las actuaciones necesarias a implantar en los próximos años. Para minimizar las afecciones a la avifauna por colisión con los cristales de los edificios de oficinas de Huarte (Pamplona) y Zaragoza, se han colocado vinilos salva - pájaros contando con el asesoramiento y colaboración de SEO Birdlife.

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

Desde 2016 hacemos difusión del Día Mundial de la biodiversidad que se conmemora cada 22 de mayo, y participamos en las jornadas de anillamiento científico de aves organizadas por SEO Birdlife y el Ayuntamiento de Zaragoza en el parque grande José Antonio Labordeta de Zaragoza. La participación de los trabajadores de las distintas ubicaciones en esta actividad permite disfrutar de esta actividad con la familia.

Esta actividad se replicó en Pamplona, de la mano de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y de Ornitolan Servicios Ambientales-Ingurumen Zerbitzuak. Además, en colaboración con la Fundación Ilundain-Haritz Berri se colocaron cajas nido en el entorno de la planta de Esquíroz. Dentro del proyecto Aterpeak, las cajas nido son fabricadas por los alumnos de la Escuela Taller de empleo de la Fundación, entidad sin ánimo de lucro con más de 30 años de recorrido, dedicada a prestar apoyo socioeducativo a jóvenes en

dificultad social. El proyecto de realización de las cajas nido supone un importante impulso para la motivación y el desarrollo de las capacidades de estos jóvenes.

En Santander se colabora con la Fundación Naturaleza y Hombre para difundir sus iniciativas entre los trabajadores de la planta.

En 2018, BSH España ha continuado con las jornadas de sensibilización ambiental, de la mano del grupo de montaña del Club Social Balay en una localización tan emblemática como el Parque Nacional de Ordesa, que este año ha celebrado su centenario contando con el patrocinio de una de nuestras marcas Balay.

La compañía ha participado en las fichas de buenas prácticas en diferentes ediciones del Informe del Observatorio de la Gestión Empresarial de la Biodiversidad del Club de Excelencia en Sostenibilidad y en el Grupo de Trabajo Empresas y biodiversidad del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA).

Economía circular. Ciclo de vida productos. Gestión responsable de residuos

La relevancia de desarrollar la economía circular

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

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

Cada año, en Europa, alrededor de 6 toneladas por persona se convierten en residuos y casi la mitad de los residuos generados terminan en vertederos.

Generar circuitos de economía circular en nuestro sector es un asunto relevante.

Existen iniciativas y actuaciones en las áreas que nos afectan del plan de acción de la Unión Europea. Además, se trabaja en el impulso de nuevas iniciativas en el grupo de trabajo TC10 de CEN CENELEC de acuerdo al M543, mandato de la Comisión sobre eficiencia de materiales.



Actuaciones del Grupo BSH en economía circular:

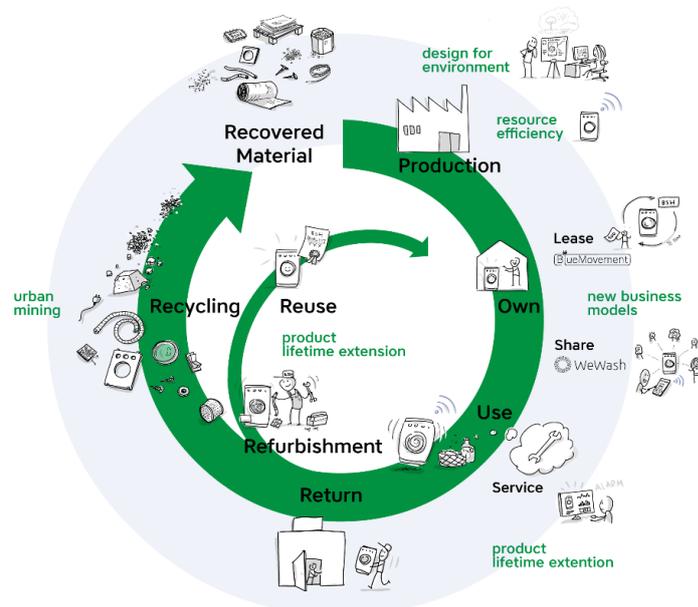
En 2018, se ha continuado la colaboración con el grupo “i+” del departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Zaragoza. Se ha analizado la presencia de materiales críticos y estratégicos, de acuerdo a los criterios de riesgos de suministro e importancia económica, lista actualizada por la Unión Europea en este año. Este análisis permite valorar y asegurar la sostenibilidad de producción de las placas de inducción para la compañía.

De acuerdo a los principios de economía circular, se han continuado la línea de trabajo de diseño orientado a la reparabilidad y reciclabilidad que, adelantándose a la normativa, persigue el diseño de los productos que optimice los ciclos de desensamblaje y reutilización y favorezca su tratamiento en fin de vida. Además, hemos participado en el grado de diseño industrial, dentro del master de ecodiseño de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura de Zaragoza (EINA).

BSH España participó en la jornada de lanzamiento de la plataforma de empresas por una economía baja en carbono y circular celebrada en la Torre de DKW en Zaragoza. La Fundación Ecología y Desarrollo -Ecodes-, ha puesto en marcha la plataforma como una Coalición de Empresas que actúan en Aragón para impulsar la nueva economía sostenible que precisa la sociedad y el planeta.

Por tercer año consecutivo, BSH España participó en el curso de especialización en “Gestión integral de residuos de envases”, curso propio de la Universidad de Zaragoza organizado por la Dirección General de Sostenibilidad del Gobierno de Aragón.

BSH España fue invitada a participar en la 14 edición Congreso Nacional de Medio



Ambiente (CONAMA) dentro del grupo de Ecodiseño como jurado del concurso, y dentro del grupo de trabajo "Innovación en economía circular".

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

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

BSH España participó en junio en el "II Congreso Nacional de Residuos de Aparatos Eléctrico y Electrónico (RAEE)" celebrado en junio en Valencia. En el congreso presentó las líneas de actuación desarrolladas para el Plan de prevención de RAEE en materia de ecodiseño y producción.

Preparación para la reutilización. Recuperación responsable

BSH España firmó un acuerdo de colaboración con AERESS (Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria).

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

BSH España se hace cargo de su responsabilidad como fabricante y está trabajando a ritmo firme con las entidades de la asociación AERESS, que se dedican a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos con un objetivo de transformación social. En esta línea ya se está trabajando con Kooperera (Vizcaya), Solidança (Barcelona), Traperos de Emaús (Murcia), Tots Units (Castellón) y Deixalles (Mallorca); ayudándoles a ampliar los canales de captación de productos recuperables y ofreciéndoles el apoyo necesario para el adecuado desempeño de la reparación en materia de seguridad y fiabilidad.

3. NUESTROS EJES

3.6 Sociedad

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. Además, destaca también la participación en iniciativas sociales con impacto en el medioambiente y en la sociedad.

Actuaciones de BSH Electrodomésticos España en el entorno social externo:

Colaboración Medioambiental	Colaboración Académico Profesional	Colaboracion Social
Divulgación y sensibilización. Jornadas y foros.	Visitas a fábricas	Donaciones (electrodomésticos,...)
Coalición de empresas por una Economía Baja en Carbono y Circular (COEPLAN)	Club de Excelencia en Sostenibilidad	Tapones solidarios
Grupo "i+" del departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Zaragoza	Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación con Universidad de Zaragoza	Deportes solidarios
Apoyo de iniciativas por la biodiversidad	Cátedra empresa sana con Universidad de San Jorge	Recogida de ropa usada
Proyectos de Preparación para la reutilización con entidades sociales	Proyectos con Instituciones académicas e investigadoras	Donaciones de sangre
Colaboración en libro sobre compra pública verde publicado el 12 de junio de 2018. (Capítulo 18)	Proyectos de investigación europeos	Patrocinio de Balay del Centenario del Parque Nacional de Ordesa
Participación como jurado y ponentes en el Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA).	Proyectos de aceleración de start-ups	Voluntariados puntuales
EACEL Energías limpias y cambio climático. Jornadas	Congresos y foros	Tienda solidaria Balay

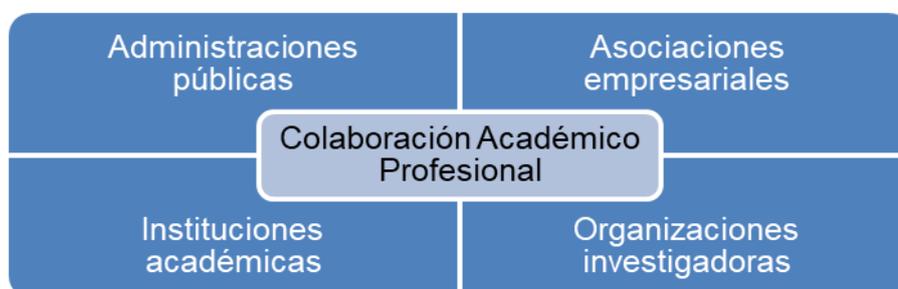
Colaboración social

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

- Acuerdo con la Fundación SEUR: “Tapones para una nueva vida” para la gestión de proyectos y la recogida en nuestra empresa de tapones de plástico, cuyo fin es ayudar a aquellas familias que no pueden afrontar económicamente el tratamiento de sus hijos con problemas de salud.
- Torneo solidario de pádel: El importe de las inscripciones de los empleados se donó a la Asociación Contra el Cáncer de Zaragoza.
- Colaboración con “A todo trapo” de Cáritas Zaragoza para recoger ropa usada: alrededor de 2.600 kg recogidos.
- Elaboración de un árbol de Navidad con ATADES (Zaragoza) para la construcción del nuevo colegio de educación especial, San Martín de Porres.
- Carrera Acción contra el Hambre (Pamplona): Donación de las inscripciones de los trabajadores a Acción Contra el hambre.
- Carrera de las empresas de ESIC (Zaragoza): Donación de las inscripciones de los trabajadores a Aspanoa.
- Donación de electrodomésticos: para distintos proyectos de ONG’s para el apoyo de los más desfavorecidos.
- Campaña juguetes Cooperación Internacional: donación de juguetes por parte de empleados para niños sin recursos.

Colaboración Académico Profesional

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



Colaboración con asociaciones empresariales



Fundación ECOLÉC 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. BSH España desde su inicio forma parte de sus órganos de dirección, patronato y comité directivo.



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 en la zona de Aragón ocupando el director general una de las vicepresidencias.



Cámara de Comercio Alemana para España
Deutsche Handelskammer für Spanien

La Cámara de Comercio Alemana para España es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que tiene como objetivo fomentar las relaciones económicas hispano-alemanas y representar los intereses de sus empresas asociadas. BSH España es miembro desde 1990 y forma parte de la Junta Directiva de la Cámara Alemana, lo que implica contribuir a la definición de la estrategia y las actividades que desarrolla la Cámara Alemana en España, promoviendo la colaboración y el intercambio de conocimiento entre empresas alemanas en España.



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



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



BSH es miembro de las Cámaras de Comercio de Cantabria, Navarra y Zaragoza, asumiendo en la Cámara de Zaragoza un cargo de vocalía en el Pleno.



Consejo Empresarial de Zaragoza, CEO, 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.



BSH España es miembro de la Asociación Nacional de Fabricantes e Importadores de Electrodomésticos, ANFEL



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



La Asociación IDiA -Investigación, Desarrollo e Innovación en Aragón- es un clúster horizontal integrado por empresas e instituciones con presencia en Aragón. BSH España ocupa un puesto de vicepresidencia en la Junta directiva.



CORPORACIÓN TECNOLÓGICA | ADVANCED INNOVATION & TECHNOLOGY CORPORATION

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



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. BSH España es miembro del consejo rector de AIN y ocupa el cargo de vicepresidencia, por lo que está implicada en el desarrollo de su estrategia y proyección. Ambas entidades colaboran satisfactoriamente en diversos proyectos.



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



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



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



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

Alianzas y colaboraciones



Otras colaboraciones



BSH España, miembro fundador del Club de Excelencia en Sostenibilidad

BSH España es miembro de la mayor parte de las comisiones del club: Gobierno corporativo, Comunicación responsable, Medioambiente, Recursos humanos, Consumo responsable, Compras responsables y Gestión RC. En 2018 participamos en el Observatorio de Eficiencia Energética y también en el Observatorio de Economía Circular.

CLUB DE EXCELENCIA EN
SOSTENIBILIDAD

Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación con la Universidad de Zaragoza

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

En 2018, por undécimo año consecutivo, se ofreció la actividad académica 'La empresa innovadora' impartida tanto por profesores de la Universidad de Zaragoza como por profesionales de BSH España.

En el mismo ámbito, se celebró la duodécima edición de los "Premios BSH-UZ a la innovación en la empresa", cuyo reto es fomentar la cultura innovadora entre los jóvenes estudiantes e investigadores. En esta edición concurrieron 55 investigadores con 23 proyectos en dos categorías: 'Investigación hacia la excelencia' e 'Innovación centrada en el usuario'.

Factor Idea

Aproximadamente 70 alumnos del grado y del máster de ingeniería en diseño industrial y de electrónica, distribuidos en 19 equipos, han participado en el proyecto "Factor Idea" de la Cátedra BSH-UZ.

Presentaron sus proyectos para resolver retos planteados por BSH España. El primero, 'Innovación en la cocina ante nuevos desafíos medioambientales,' fue propuesto a los alumnos de grado, quienes debían orientar sus trabajos al entorno doméstico con el fin de incrementar la sostenibilidad. El segundo, 'Innovación en la cocina ante nuevos contextos sociales' perseguía la identificación de oportunidades de nuevos conceptos de producto o servicio capaces de atender oportunidades y demandas de usuarios en nuevos contextos sociales.

Este programa se basa en la filosofía Open Innovation, y se generan cada año nuevas ideas para proyectos de innovación dentro del grupo BSH.

Formación Dual

Apostamos por la empleabilidad de los jóvenes. BSH España ha seguido comprometida con la Formación Dual en 2018, como modelo de desarrollo educativo y profesional que permita aumentar la empleabilidad de los jóvenes. Desde 2012, que arrancó el primer programa de Formación Dual BSH, hasta ahora, 11 alumnos han obtenido titulación de Mecatrónica Industrial y 29 de Certificado de Profesionalidad IMAQ 208, alcanzando un porcentaje de inserción laboral en torno al 70%, que a día de hoy continúan en la empresa.

Durante 2018 se ha estado desarrollando la 4ª promoción de Formación Dual BSH, que continúa ofreciendo, junto con la fundación San Valero, un Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) en Mecatrónica Industrial de 2 años de duración para 12 alumnos, que comenzaron el septiembre de 2017. Los alumnos han recibido durante este año además de la formación de los profesores del centro San Valero, formación de técnicos expertos de BSH España en diferentes materias relacionadas con el entorno industrial. Además, los alumnos recibieron el premio "Grado Superior. Mención especial Trabajo en equipo" al proyecto que presentaron en los premios Ingenia de San Valero. Fue el proyecto que

hicieron al finalizar su primer curso, donde aplicaron todos los conocimientos adquiridos y aprovecharon material reciclado.

Durante el año 2018, desde BSH se ha continuado trabajando en dar máxima difusión y visibilidad a la Formación Dual, participando en diferentes foros como son el Consejo Asesor del Observatorio de Formación Profesional Dual y la Alianza para la FP Dual, así como compartiendo externamente nuestra experiencia en esta materia. Además, a nivel regional BSH España trabaja por la FP Dual a través del Consejo Empresarial de Aragón.

Formación en el Centro Salesianos

La relación con el centro Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza Salesianos se inició hace más de 20 años. En 2018, se llevaron a cabo actividades formativas, prácticas para estudiantes y titulados, y el patrocinio de los Premios Don Bosco.

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 2018, profesionales de la compañía participaron en diversos foros de temáticas como la salud laboral, digitalización, economía circular, excelencia directiva, la innovación, la logística, gestión de reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), liderazgo, los recursos humanos, compliance, protección de datos o la relación entre empresas y universidad.

Colaboración en iniciativas medioambientales

En 2018 se ha continuado la colaboración con el grupo “i+” del departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Zaragoza. Se ha analizado la presencia de Materiales críticos y estratégicos, de acuerdo a los criterios de riesgos de suministro e importancia económica, lista actualizada por la Unión Europea en este año. Este análisis permite valorar y asegurar la sostenibilidad de producción de las placas de inducción para la compañía.

De acuerdo a los principios de Economía Circular, se han continuado la línea de trabajo de diseño orientado a la Reparabilidad y Reciclabilidad que, adelantándose a la normativa, persigue el diseño de los productos que optimice los ciclos de desensamblaje y reutilización y favorezca su tratamiento en fin de vida.

Colaboración con instituciones académicas y ONGs

BSH España en la jornada “Aragón por menos CO2”. BSH España fue invitada a presentar su experiencia en el cálculo de la huella de carbono de la organización en la jornada “Aragón por menos CO₂”, promovida por la Dirección General de Sostenibilidad del departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón. Se trata de la jornada de clausura del “proyecto de acompañamiento a entidades EACCEL en el cálculo de su huella de Carbono”. La Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias (EACCEL) es una propuesta del Gobierno de Aragón en la que BSH participa al nivel más alto de compromiso. En total, 32 empresas han participado en el proyecto, lanzado por la dirección general de Sostenibilidad, presentándose en esta jornada sus resultados y entregando un representante de la Oficina Española de Cambio Climático los sellos a cada empresa.

Grado de diseño EINA. BSH España participó en el grado de diseño industrial, dentro del master de ecodiseño de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura de Zaragoza (EINA). BSH expuso varios casos prácticos de innovación y ecodiseño aplicados a las distintas gamas de electrodomésticos, y explicó las numerosas acciones desarrolladas por la compañía en la línea de la innovación y de acuerdo a los principios de la Economía Circular.

Jornada lanzamiento Coalición de Empresas por una economía baja en carbono y circular. El 12 de abril, BSH España participó en la Jornada de lanzamiento de la Plataforma de Empresas por una economía baja en carbono y circular celebrada en la Torre de DKW en Zaragoza. La Fundación ecología y desarrollo -Ecodes-, ha puesto en marcha la plataforma como una coalición de empresas que actúan en Aragón para impulsar la nueva economía sostenible que precisa la sociedad y el planeta. BSH expuso las premisas de ecodiseño aplicadas al sector industrial y los requisitos de ecodiseño aplicables a sus productos, además de los casos de ecoinnovación más recientes de la compañía.

Curso de especialización “Gestión integral de residuos”. El 23 de octubre, por tercer año consecutivo, BSH España participó en el curso de especialización en “Gestión integral de residuos de envases”, curso propio de la Universidad de Zaragoza organizado por la Dirección General de Sostenibilidad - Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón-, Ecoembalajes España, S.A. (Ecoembes), Ecovidrio y CIRCE. BSH España intervino con la Ponencia: “Prevención y reutilización de residuos de envases. Caso Práctico”, dentro del Módulo 5, denominado “Reducción, reutilización y reciclaje”. En la ponencia expusieron numerosos ejemplos de ecodiseño de embalajes implementados por los equipos de desarrollo de las fábricas españolas en los últimos años. Considerando el ciclo de vida del envase se expusieron además otras soluciones adoptadas en la logística para mejorar la distribución y comercialización del producto que reportan un mayor beneficio económico y ambiental.

II Congreso Nacional RAEE. BSH España participó en junio en el “II Congreso Nacional de Residuos de Aparatos Eléctrico y Electrónico (RAEE)” celebrado en junio en Valencia. En el congreso presentó las líneas de actuación desarrolladas para el Plan de prevención de RAEEs en materia de ecodiseño y producción. BSH expuso además la información

facilitada a los gestores de RAEE y el innovador proyecto de Preparación para Reutilización que desde 2015 desarrolla con la Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria (AERESS).

Congreso Nacional de Medio Ambiente. BSH España fue invitada a participar en la 14 edición Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA). Dentro del grupo de trabajo de ecodiseño BSH participó en la Sesión Técnica 27 "Ecodiseño" actuando como jurado del concurso de ecodiseño, junto a los expertos de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) y de Ecoembes. Los galardones fueron honoríficos, destacando el valor de las iniciativas de cuatro empresas. Dentro del grupo de trabajo "Innovación en Economía Circular " BSH España participó en la Sesión Técnica con la ponencia sobre Ecodiseño, ecoinnovación y economía circular, participando en la mesa redonda y explicando varios proyectos piloto que la compañía desarrolla en esta línea.

GIRLS' DAY: Talleres de motivación a las futuras científicas. La fábrica de BSH en Montañana recibió una visita muy especial procedente del Colegio Nuestra Señora del Pilar Salesianos de Zaragoza. Un total de 28 alumnas acudieron a la planta con motivo del evento Girls' Day en el que participaba BSH España. La iniciativa se promueve desde la Cámara de Comercio Alemana en España, con el objetivo de que las estudiantes se acerquen a las áreas científicas y técnicas, de manera que puedan entrar en contacto con el mundo laboral, participar en talleres y conocer de primera mano todas sus opciones de empleo. Se ha demostrado que la motivación de las trabajadoras y el acercamiento a este entorno de trabajo les anima a realizar prácticas y estudiar posteriormente estas materias.

Durante la jornada, las estudiantes trabajaron en equipos e interactuaron con las opciones del interfaz de usuario que el Grupo BSH está desarrollando. Después, de la mano de la responsable de los laboratorios de inducción, visualizaron un vídeo donde otras mujeres investigadoras también compartían su experiencia. Una entretenida jornada en la que las estudiantes comprobaron el importante papel de las ingenieras y científicas en esos ámbitos y la necesidad de tener unos equipos de trabajos mixtos para conseguir mejores resultados.

4. ASUNTOS RELEVANTES

A lo largo de 2018, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.

2 millones de *Step Valve*

En 2018, la fábrica de cocinas de Gas de Santander alcanzó la cifra de 2 millones de unidades fabricadas de la válvula de gas "Step valve". Esta cifra se logró tras año y medio de producción en serie entregando este componente no sólo para nuestra planta de Santander, sino también para la fábrica de Nanjing (China). Esto, se ha logrado gracias al esfuerzo y la pasión de todo el equipo que ha trabajado para hacerlo posible.

Visita del Ministerio de Industria a la planta de BSH en Santander

La ministra Reyes Maroto visitó en septiembre la planta de BSH en Santander, acompañada del delegado del Gobierno en Cantabria, Pablo Zuloaga, del consejero de industria, Francisco Martín, y del director de tecnología y operaciones de BSH España, José Juste.

En la visita destacó que BSH España es un "referente en Industria 4.0" y resaltó la fortaleza de la fábrica santanderina al tener su centro de I+D en la propia planta. "Son capaces de desarrollar la innovación y los procesos productivos para acompañarla, por eso, es muy importante que en España tengamos muchos centros de I+D en las empresas, para que ayuden en transformación digital", añadió.

Nuevas instalaciones del Centro de tecnología de bomba de calor en Esquíroz

Se ha incrementado la superficie útil unos 400m², distribuidos entre nuevas oficinas con salas de reuniones, exposición y puestos de trabajo adicionales, área de laboratorio termodinámico y vibro-acústico y almacén de prototipos y componentes. Además, se han

adquirido nuevas instalaciones de ensayo, cuatro cámaras climáticas, dos salas para medición de vibraciones, quince puestos de ensayos de vida, nueva zona de soldadura ampliada, un banco de pruebas para caracterización de intercambiadores de calor e instrumentación varia. Están orientados, bien a incrementar capacidad y mejorar la eficiencia en la puesta en marcha y seguimiento de ensayos, o a explorar internamente nuevos ámbitos de investigación.

Actualmente, la actividad en torno a la bomba de calor en BSH tiene lugar en tres ubicaciones europeas. Esquíroz es el principal núcleo de conocimiento donde reside la responsabilidad sobre la tecnología, la fábrica de secadoras de Lodz tiene siete colaboradores y el centro de desarrollo de Berlín, un colaborador.

Montañana concluye la fabricación de hornos *Intercooker*

Después de casi 8.000.000 de hornos fabricados, Montañana dijo adiós en marzo a esta generación. Se trata de una plataforma que ha significado mucho, tanto para la empresa, como para el mercado de hornos nacional e internacional. El modelo 3HT518X: horno independiente, de acero inoxidable y con puerta de carro, fue el artífice del salto que supuso esta generación, tanto para Montañana, como para la participación de BSH en el mercado español.

Balay colabora con el Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido

Desde siempre, Balay ha tenido una enorme vinculación a la tierra donde se creó y en la que se lleva a cabo la fabricación de la mayor parte de sus electrodomésticos. Desde sus orígenes en 1947 ha contribuido de forma activa a apoyar y desarrollar las actividades culturales y sociales de Aragón con un serio compromiso con el medio ambiente. Por esta razón, ha colaborado con el evento de excepcional interés público del Centenario del Parque Nacional de Ordesa. Este acuerdo, comprometió a Balay a apoyar la conmemoración del centenario contribuyendo a la divulgación del mismo a nivel nacional. El Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido ha sido un Acontecimiento de Excepcional Interés Público (AEIP), lo que ofrece ventajas fiscales e importantes beneficios para las empresas colaboradoras. Así pues, colaborando con este evento, Balay refuerza su compromiso con la sociedad aragonesa contribuyendo a la conservación y promoción de esta zona del Pirineo, que es Reserva de la Biosfera desde 1977, Diploma del Consejo de Europa a la Conservación desde 1988, Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) desde 1988 y Patrimonio Mundial de la UNESCO desde 1997.

La semana de la diversidad en BSH España

Los empleados de BSH España reflexionaron sobre género, edad, cultura y discapacidad en la Semana de la Diversidad. Del 14 al 18 de mayo participaron en charlas y actividades para conocer mejor a los compañeros y tomar conciencia de la necesidad de aplicar el valor de la igualdad en el día a día. Con esta premisa, cuestiones como género, edad, cultura y discapacidad se debatieron en varios grupos y motivaron a que la gente compartiera sus sugerencias para integrar medidas en el propio funcionamiento de la organización.

Nuevo miembro de la gerencia de BSH España

Claudia Ulrich, que era responsable del área Performance Controlling en el departamento de Control Central de BSH, sustituyó en septiembre de 2018 a Jesús Egido como directora del área económica de BSH España.

Jesús Egido es desde verano, CFO de la región de América del Norte. Ha sido director del área económica de BSH Electrodomésticos España desde el año 2012, llevando en la compañía más de 20 años.

Una nueva prensa de 1000 TM se instala en Montañana

Se trata del modelo actual de prensa plataforma. Es una prensa 1000 TM, que permite realizar simultáneamente hasta seis fases a una velocidad de hasta 30 golpes por minuto.

Para su instalación ha sido necesaria la construcción de una nueva nave de 800 m², empezada en verano de 2017 y terminada este 2018. Tras la fase de equipamiento de la nave, acabado interior e instalaciones auxiliares, la prensa está en funcionamiento desde el pasado mes de mayo.

La instalación ha supuesto un incremento de la producción en la sección de mecánica de cocción, internalizando procesos que estaban realizando proveedores externos y en otras plantas del grupo. También va a permitir una reorganización de las producciones de piezas para hornos e inducción con una mayor eficiencia. Con la puesta en funcionamiento de esta prensa se completó el montaje de las instalaciones productivas del nuevo proyecto EOX5.

El Centro de Atención al Usuario, más internacional

El Centro de Atención al Usuario, además de atender a clientes de España y Marruecos, este 2018 ha dado la bienvenida a Italia. Un proyecto ilusionante surgido de la colaboración entre los equipos de BSH España y BSH Italia.

Para poder prestar el servicio se han incorporado 15 nuevos compañeros italianos, que

atienden en su idioma a los usuarios de nuestras marcas en su país. Lo hacen tanto telefónicamente, como por correo electrónico.

BSH España apuesta por la innovación junto a otras empresas

BSH Electrodomésticos España, en su proceso de transformación hacia una empresa Hardware+, firmó un acuerdo con la aceleradora de empresas Lanzadera para apoyar proyectos emprendedores en el sector de los electrodomésticos. BSH España retará a startups especialistas en robótica adaptativa y nuevas tecnologías de transformación de alimentos.

BSH acordó la venta de la fábrica de planchas de Vitoria a SDA Factory Vitoria

La **planta de Vitoria** ha sido hasta 2018 una fábrica principal de planchas del Grupo BSH. En 2017 se inició un proceso de venta tras la decisión de la compañía de concentrar sus actividades de negocio de PAE en el mundo de la cocina (centrados en preparación de alimentos y preparación de bebidas) y en el cuidado del hogar. En agosto de 2018, se comunicó la decisión de venta a SDA Factory Vitoria, S.L.U. (compañía de B&B Trends). El traspaso efectivo de la propiedad tiene lugar en 2019.

Iniciativas para el cambio cultural

Nuestro entorno ha cambiado por la globalización, digitalización y conectividad. Para aprovechar las oportunidades que ofrece esta transformación tenemos que aprender a desenvolvemos en un entorno volátil e impredecible y para esto nuestra organización debe ser más ágil, innovadora y capaz de cambiar constantemente. Con este objetivo, se ha trabajado activamente, en 2018, sobre los valores que nos definen repensando nuestras creencias y nuestra forma de trabajar y colaborar. El diálogo abierto es una de las claves para esta transformación. Integrar el feedback en el día a día para trabajar y colaborar mejor ha sido un objetivo clave a lo largo de 2018.

Inicio de las operaciones en CLP West

Con una capacidad de almacenaje de 20.000 huecos de pallets destinados exclusivamente al almacenamiento de componentes para nuestras fábricas, este nuevo centro de 15.000 m², es clave para planificar de manera sincronizada con las factorías de Zaragoza, el suministro de componentes.

Debido a los elevados volúmenes de producción y a la limitación de espacio destinado a logística en las fábricas, el producto final de las plantas de La Cartuja y Montañana se almacena en CLP desde su construcción en 2010. Esta nueva situación generó la necesidad de un innovador sistema de optimización de los envíos. Se creó un flujo circular entre fábricas y almacén central, en el cual 6 vehículos durante 24 horas realizan trayectos ininterrumpidamente, descongestionando a las fábricas de producto y reaprovisionando al almacén central para su posterior salida para exportación o cliente final. Se instalaron unos muelles automáticos en las fábricas, CLP y CLP West, además de en el interior de los camiones. Con estos rodillos automáticos el proceso de carga y descarga se reduce de 60 minutos a tan solo 2. Gracias al almacenaje de componentes de aprovisionamiento para las fábricas en la nave de CLP WEST y a los tres nuevos conveyors instalados, optimizamos más el proceso flujo circular entre CLP y las factorías. Cada vez que un camión realiza una entrega de producto terminado en CLP, se desplaza a CLP WEST para cargar componentes y suministrarlos a las fábricas, aprovechando de este modo el viaje que antes realizaba vacío.

5. RECONOCIMIENTOS



Premio Azul de Mutua Navarra

BSH España fue reconocida por su Plan de salud para prevención de trastornos musculoesqueléticos que padecen los trabajadores de sus fábricas, que se han reducido en un 12% durante los últimos 4 años.



Top Employer España 2018

BSH España, Top Employer España 2018 por sexto año consecutivo. Así lo refleja el resultado de un análisis anual realizado entre un gran número de empresas y en el que se evalúan las condiciones que estas ofrecen a sus empleados en España.



Monitor Empresarial de Excelencia en prevención, seguridad y salud (MEPS2)

Es una iniciativa pionera en España que nace de la mano de PRLInnovación, la asociación española de los directivos en seguridad y salud y que ha dictaminado que BSH España es excelente en prevención.



Premio Prever en I+D+i

Se trata de un reconocimiento a la innovación y diseño como factores esenciales para aumentar la seguridad y salud laboral, así como para aportar calidad de vida a los trabajadores. En concreto, por una formación destinada a la prevención de riesgos laborales y aplicables a todas las fábricas de BSH España.



Estudio Reprtrak® España 2018

BSH España es la 3ª empresa con mejor reputación en España y la mejor valorada en el sector de bienes de consumo según el estudio Reprtrak® España 2018 que elabora Reputation Institute. Además, la compañía destaca como una de las empresas mejor valoradas en entorno de trabajo, que incluye aspectos como Igualdad de oportunidades, bienestar de los empleados y salario justo.



20 aniversario de los Premios medio ambiente de Aragón.

La compañía fue galardonada por su trayectoria ambiental en Aragón durante una ceremonia en la que se reconoció a quienes han recibido el 'Premio Medio Ambiente de Aragón' durante los últimos 20 años. BSH España lo ha recibido en dos ocasiones, en 1998 y en 2013.



Premio 'Empresa del año'

La revista Ejecutivos otorgó el premio a BSH España por ser la compañía líder fabricante de electrodomésticos y mantener su posición como número uno en el mercado español. El acto de la VII Edición de los Premios reunió a personalidades del mundo político, social y empresarial de la comunidad aragonesa.



Premio Cegos de Recursos Humanos

El proyecto de formación online 'Living digital' recibió el Premio Cegos a las mejores prácticas en recursos humanos. Estos galardones reconocen las iniciativas de las compañías y organizaciones por innovar, implantar las prácticas, aportar valor en sus actuaciones y diferenciarse del mercado.



Sello de Oro Aragón Empresa

La consejera de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón, Marta Gastón entregó el Sello de Oro Aragón Empresa al director general de BSH España, Fernando Gil. Fue durante una jornada de puertas abiertas en el CLP a la que asistieron representantes de 40 empresas aragonesas. Los participantes pudieron conocer de primera mano las buenas prácticas reconocidas con el Sello de Oro Aragón Empresa, que entrega el IAF (Instituto Aragonés de Fomento).



Sello de empresa RSA 2018

BSH España obtuvo en 2018 el Sello de empresa RSA que la acreditó como una de las 377 entidades aragonesas socialmente responsables.



Bonificación de la mutua MAZ

Entregada durante 2018, pone de manifiesto el trabajo y el esfuerzo de la empresa por la mejora de la prevención y la reducción de la siniestralidad. En el caso de BSH España, ha sido reconocida por el compromiso con la seguridad y la salud laboral de sus trabajadores. La cuantía económica derivada de estas distinciones, se destinó a actividades preventivas de salud laboral y general para los empleados.

6. INDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria
Contenidos generales	102-1	Nombre de la organización	10	Perfil de la compañía
Contenidos generales	102-2	Actividades, Marcas, Productos, Servicios	48 a 56	Nuestros ejes: Marcas, productos, servicios y soluciones digitales
Contenidos generales	102-3	Ubicación de la sede		Contraportada
Contenidos generales	102-4	Ubicación de las operaciones	12 a 17	Amplia presencia industrial en España
Contenidos generales	102-5	Propiedad y forma jurídica	20	Gobierno Corporativo
Contenidos generales	102-7	Tamaño de la organización	7	Principales magnitudes
Contenidos generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	60	Información y cifras sobre empleo
Contenidos generales	102-9	Cadena de suministro	44	Estructura de la cadena de suministro
Contenidos generales	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12 a 17	Amplia presencia industrial en España
Contenidos generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	25 y 75	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente
Contenidos generales	102-12	Iniciativas externas	75, 28, 42, 43 89 a 99	Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. BSH miembro del Pacto Mundial Naciones Unidas. BSH Electrodomésticos España en la Asociación Española de anunciantes. Autocontrol. Sociedad.
Contenidos generales	102-13	Afiliación a asociaciones	90	Colaboración Académico Profesional
Contenidos generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 y 6	Mensaje de la dirección general
Contenidos generales	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	25, 75 y 23	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. Sistema de gestión de Compliance.
Contenidos generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	18	Lo que nos guía: estrategia, principios y valores
Contenidos generales	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	24	El canal de comunicaciones y denuncias de BSH Electrodomésticos España.
Contenidos generales	102-18	Estructura de gobernanza	20	Gobierno Corporativo
Contenidos generales	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	31	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
Contenidos generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20 a 22	Gobierno Corporativo
Contenidos generales	102-25	Conflictos de intereses	22	Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley
Contenidos generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	20	Gobierno Corporativo
Contenidos generales	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	25, 75, 23 y 65	Control de riesgos, enfoque de gestión. Más de 50 años trabajando protegiendo el medioambiente. Sistema de gestión de Compliance. La diversidad es una prioridad.
Contenidos generales	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	25	Control de riesgos, enfoque de gestión.
Contenidos generales	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	20	Gobierno Corporativo
Contenidos generales	102-35	Políticas de remuneración	59	El empleo en BSH España, políticas de contratación
Contenidos generales	102-40	Lista de grupos de interés	31	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
Contenidos generales	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	57	El empleo en BSH España, políticas de contratación
Contenidos generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	31	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
Contenidos generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31	Diálogo y relación con nuestros grupos de interés

GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria
Contenidos generales	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	68, 36 y 31	Encuesta internacional de empleados, Gestionando la satisfacción en el viaje de la experiencia del consumidor, Diálogo y relación con nuestros grupos de interés
Contenidos generales	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10	Información fiscal
Contenidos generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-47	Lista de temas materiales	30	Análisis de Materialidad
Contenidos generales	102-48	Reexpresión de la información	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-50	Periodo objeto del informe	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH
Contenidos generales	102-51	Fecha del último informe	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4	Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		Sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 BSH España
Contenidos generales	102-55	Índice de contenidos GRI	108	Índice de contenidos GRI
Contenidos generales	102-56	Verificación externa		Adjunto al fin del informe
Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	36 a 99	Nuestros ejes
Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27 a 35	Responsabilidad
Enfoque de Gestión	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27 a 35	Responsabilidad
Desempeño económico	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	10	Información fiscal
Presencia en el mercado	202-1	Ratios del salario inicial estándar por género en comparación con el salario mínimo	57	El empleo en BSH España, políticas de contratación
Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos directivos locales contratados	57	El empleo en BSH España, políticas de contratación
Impacto económico indirecto	203-2	Impacto económico indirecto significativo	10, 12, 44	Perfil de la compañía. Amplia presencia industrial en España. Estructura de la cadena de suministro
Practicas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	44	Estructura de la cadena de suministro.
Anti-corrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	23 y 25	Control de riesgos, enfoque de gestión. Sistema de gestión de Compliance.
Anti-corrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23	Plan de formación corporativa en Compliance 2018. Control de riesgos, enfoque de gestión.
Materiales	301-1	Materiales usados en peso y volumen	78	Balance Medioambiental
Materiales	301-2	Insumos reciclados	78	Balance Medioambiental
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	78	Balance Medioambiental
Energía	302-3	Intensidad de la energía	78	Balance Medioambiental
Energía	302-4	Reducción del consumo de energía	76 a 78	Resource Efficiency. Balance Medioambiental.
Energía	302-5	Reducciones en requerimientos energéticos de productos y servicios	56	Diseño y tecnología al servicio de la sostenibilidad
Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	78	Balance Medioambiental
Agua	303-3	Agua reciclada y reutilizada	79	Balance Medioambiental
Agua	303-4	Descarga de Agua	78	Balance Medioambiental
Agua	303-5	Consumo de Agua	78	Balance Medioambiental

GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria
Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	81	Biodiversidad
Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	81	Biodiversidad
Biodiversidad	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	81	Biodiversidad
Biodiversidad	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	81	Biodiversidad
Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	78, 80	Huella de carbono, Balance medioambiental
Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	78, 80	Huella de carbono, Balance medioambiental
Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	78, 80	Huella de carbono, Balance medioambiental
Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	78, 80	Huella de carbono, Balance medioambiental
Emisiones	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	78, 80	Huella de carbono, Balance medioambiental
Emisiones	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	78, 80	Huella de carbono, Balance medioambiental
Emisiones	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	78	Balance medioambiental
Efluentes y Residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	78	Balance medioambiental
Efluentes y Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	78	Balance medioambiental
Evaluación ambiental proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Evaluación ambiental proveedores	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Empleo	401-3	Permiso parental	65	La diversidad es una prioridad
Relaciones trabajador empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	57	El empleo en BSH España, políticas de contratación
Salud y Seguridad	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	69	Seguridad y salud, en la cultura de BSH
Salud y Seguridad	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	69	Seguridad y salud, en la cultura de BSH
Salud y Seguridad	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	69	Seguridad y salud, en la cultura de BSH
Salud y Seguridad	403-6	Promoción de la salud del trabajador	73	Actuaciones en salud 2018
Salud y Seguridad	403-7	Prevención y reducción de los impactos en salud y seguridad relacionados directamente con el negocio.	72	Actuaciones en seguridad en 2018
Salud y Seguridad	403-8	Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad	69	Seguridad y salud, en la cultura de BSH
Salud y Seguridad	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	69	Seguridad y salud, en la cultura de BSH
Salud y Seguridad	403-10	Enfermedades relacionadas con el trabajo	69	Seguridad y salud, en la cultura de BSH

GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria
Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	62	Desarrollo profesional y liderazgo
Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	62	Desarrollo profesional y liderazgo
Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	62	Desarrollo profesional y liderazgo
Diversidad e Igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	65	La diversidad es una prioridad
Diversidad e Igualdad de oportunidades	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	57	El empleo en BSH España, políticas de contratación
No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	65	La diversidad es una prioridad
Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Evaluación derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Evaluación derechos humanos	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	23, 28	Sistema de gestión de Compliance. Compromiso con el principio rector de conducta responsable y respetuosa con la ley. BSH, miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas
Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	89 a 99	Sociedad.
Evaluación social proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Evaluación social proveedores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	44	Principios de actuación. Código de Conducta
Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	23	Control de riesgos, enfoque de gestión.
Seguridad y salud de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	56	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre
Marketing y etiquetado productos	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	56	La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre
Marketing y etiquetado productos	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	42	Certificado de responsabilidad social corporativa de Autocontrol
Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	23	Control de riesgos, enfoque de gestión.

GRI Estándar	Número del contenido	Título del Contenido	Página	Capítulo de la Memoria
Medioambiente		Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	80	Huella de carbono
Medioambiente		Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	85	Economía circular. Ciclo de vida productos. Gestión responsable de residuos
Medioambiente		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	80	Huella de carbono
Medioambiente		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	80 y 75	Huella de carbono. Más de 50 años protegiendo el Medioambiente.
Empleo		Implantación de políticas de desconexión laboral	65	La diversidad es una prioridad
Igualdad		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	65	La diversidad es una prioridad
Consumidores		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	36	Gestionando la satisfacción en el viaje de la experiencia del consumidor

Presencia BSH Electrodomésticos España, S.A.

Oficinas Centrales

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

www.bsh-group.es

Otras ubicaciones en España:

Montañana

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

La Cartuja

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

Centro Logístico Pla-ZA y Servicio BSH al Cliente

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

Centro Atención al Usuario

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

Huarte

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

Esquiroz

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

Almacén Estella

Carretera Tafalla Km 3
31132 Villatuerta (Navarra)
España

Santander

Avd Eduardo Garcia del Rio 30,
39011 Santander
España

Bureau Veritas Certification

declara que Según exige la

Ley 11/ 2018

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

BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA SA

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

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

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, que el contenido de la información no financiera publicada por **BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA SA**

se considera **adecuado y conforme**.



Fecha de emisión 29/03/2019

Fdo: Jorge Luis Cuyás Álvarez

ValidadorJefe

Bureau Veritas Certification