

B/S/H/



Pequeños pasos hacia una vida más sostenible

Fabricamos electrodomésticos y desarrollamos soluciones digitales que permiten un uso eficiente de nuestros productos y un estilo de vida más sostenible.

Informe de sostenibilidad 2023



Índice

4

COMPAÑÍA

82

TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

134

DIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO

12

ASUNTOS RELEVANTES 2023

90

CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EMPLEO

142

FIN DE LA POBREZA

16

SOSTENIBILIDAD

106

SALUD Y BIENESTAR

148

ALIANZAS QUE SUMAN PARA TODOS

32

INDUSTRIA E INNOVACIÓN

116

NEUTROS EN EMISIONES DESDE 2020

158

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

58

CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES

128

EDUCACIÓN DE CALIDAD PARA EL TALENTO Y LA INNOVACIÓN

BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA DESARROLLA SU INFORME ANUAL 2023 DE FORMA ALINEADA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA DARLES MAYOR VISIBILIDAD CONTRIBUYENDO A SU DIFUSIÓN Y DESCRIBIENDO EL MODO EN QUE BSH APOYA SU CONSECUCCIÓN.

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

Mensaje de la dirección general

Estimado/a lector/a,

Presentamos el Informe de sostenibilidad de un año 2023 marcado nuevamente por la incertidumbre y por acontecimientos de desestabilización del entorno que han ocasionado efectos de alto impacto en los negocios. Se han roto las cadenas logísticas, se han incrementado los costes de las materias primas, de los combustibles y de la cesta de la compra y han subido los tipos de interés y, por tanto, las hipotecas. Todo ello ha hecho que, al final, el consumidor español disponga de menor capacidad adquisitiva y reduzca su inversión en el equipamiento del hogar. Si consideramos, además, que durante la pandemia las familias adelantaron la renovación de este equipamiento, podemos explicar el comportamiento del mercado de electrodomésticos durante el año 2023, que ha sufrido una caída en unidades de 7,5% y en valor de un 5% respecto al año 2022 (Fuente Applia España). En este entorno complicado, BSH ha tenido un comportamiento alineado con el mercado siendo capaz de mejorar ligeramente su participación en el mercado de salida de tienda que mide la empresa de análisis de mercado GfK.

El sector de los electrodomésticos opera en un mercado maduro y estable. La penetración de nuestros productos en los hogares es muy alta. El parque de electrodomésticos funcionando en los hogares en España puede ser de unos 90 millones de aparatos y estimamos que el volumen de mercado anual en condiciones normales fluctúa entre los 7 y los 8 millones de productos. La evolución de este mercado es constante en la parte de reposición influida por

la confianza del consumidor y cíclica en la parte vinculada a la construcción, que ha estado en un nivel bajo en los últimos años. El número de viviendas nuevas entregadas en el año 2023 ha estado en torno a las 90.000 viviendas. Una cifra estabilizada en los últimos años.

En este entorno también identificamos oportunidades que vienen a dinamizar nuestro sector marcadas por nuevas tendencias de comportamiento social como son, el interés en la cocina y la mayor relevancia que tiene la sostenibilidad para el consumidor, que busca productos de menor consumo y más respetuosos con el medio ambiente. En esta línea, trabajamos para ofrecer al consumidor productos y servicios que les aporten valor y les ofrezcan soluciones para tener una vida más fácil.

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

Nuestra estrategia a largo plazo orientada al valor de nuestros clientes, marcas, productos, servicios y empleados no cambia. Nuestro objetivo es **mejorar la calidad de vida en el hogar a través de nuestras marcas excepcionales, productos de alta calidad y soluciones excepcionales.**

» Seguimos trabajando para la protección ambiental, el ahorro de recursos valiosos y la oferta de soluciones sostenibles a los consumidores y contribuimos a un futuro socialmente sostenible reforzando nuestra conducta empresarial ética en toda la cadena de valor.
«

» Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida en el hogar a través de nuestras marcas excepcionales, productos de alta calidad y soluciones excepcionales.
«

Tampoco cambia nuestra forma de entender el negocio de forma sostenible y basado en el concepto ESG. Para BSH, ser una compañía responsable y sostenible significa equilibrar las dimensiones medioambiental, social y de gobernanza de nuestras actividades empresariales. Seguimos trabajando para la protección ambiental, el ahorro de recursos valiosos y la oferta de soluciones sostenibles a los consumidores. Contribuimos a un futuro socialmente sostenible reforzando nuestra conducta empresarial ética en toda la cadena de valor.

La exposición a riesgos medioambientales en Europa es cada año mayor. En julio de 2023, sufrimos una inundación en la fábrica de lavadoras de La Cartuja ocasionada por las fuertes tormentas que sacudieron Zaragoza y, especialmente, al polígono donde está la fábrica. Afortunadamente, no hubo heridos, pero sí daños importantes que causaron pérdidas materiales y que obligaron a suspender la actividad. Gracias al duro trabajo de los trabajadores pudimos volver a poner en marcha esta fábrica en dos meses. Ejemplos como este nos reafirman en nuestra convicción de actuar con responsabilidad, sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

Debemos mirar con ambición y optimismo al futuro. En 2024, seguiremos nuestro camino aprovechando la innovación y las nuevas tecnologías para ofrecer productos que faciliten la vida de nuestros consumidores y les permitan vivir de una forma más sostenible.

Un cordial saludo.

Fernando Gil Bayona
Director general
de BSH Electrodomésticos
España



Principales magnitudes 2023

GRUPO BSH EN EL MUNDO

1 POSICIÓN DE MERCADO EN EUROPA

BSH se mantiene como el primer fabricante de electrodomésticos en Europa en 2023.**



37 FÁBRICAS

BSH tiene 37 fábricas en todo el mundo.*



~60.000 EMPLEADOS

60.000 (incluyendo becas) en 2023.



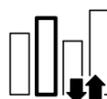
5,7% INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Con 848 millones de € (5,7% de la facturación), nuestro gasto en I+D alcanzó un nuevo récord y superó ampliamente el promedio de la industria. El foco sigue centrado en la innovación y en productos digitales orientados al consumidor.



14.890 FACTURACIÓN

14.890 millones de € en 2023.



GRUPO BSH EN ESPAÑA

1 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 2023, el mercado español con una cuota de participación en valor del 26,5%, según datos de salida de tienda GfK.



5 FÁBRICAS

BSH tiene 5 fábricas en España: en Zaragoza, una planta de productos de cocción en Montañana y una de lavadoras en La Cartuja; dos en Esquíroz (Navarra), una de frigoríficos y otra de lavavajillas compactos; y una en Santander que fabrica placas de cocción a gas.



4.210 EMPLEADOS

La plantilla a 31 de diciembre de 2023 de BSH España fue de 4.210 personas. Supone una reducción de un 5% respecto al año anterior ya que, en función de los picos de demanda de nuestros productos en los diferentes mercados a los que servimos, las plantillas en los centros industriales varían para adaptarse a los mismos. La plantilla media durante el año 2023 fue de 4.323 personas.



9 CENTROS DE DESARROLLO

BSH posee 9 centros de I+D+i con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, lavadoras, innovación y desarrollo de tecnología, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software e IA y frigoríficos.



8 CENTROS DE SERVICIOS CORPORATIVOS GLOBALES

En BSH España están en continuo desarrollo 8 centros de servicios corporativos globales, con expertos en la materia, que dan soporte a otros países del Grupo BSH y lideran proyectos en distintas actividades en las que la compañía acumula experiencia en España. Estos servicios están muy enfocados a la ejecución de la estrategia de digitalización de la compañía. Las áreas en las que trabajan son: Servicios globales digitales de Informática, Servicios globales de área técnica del Servicio al Cliente, Hub de marketing del Servicio al Cliente, Functional Competence Center, Contact International Center, Digital Hub Country Services, Service Management Hub y Logística.



4,95% SEGURIDAD LABORAL

Con 848 millones de € (5,7% de la facturación), nuestro gasto en I+D alcanzó un nuevo récord y superó ampliamente el promedio de la industria. El índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España de 2023 empeoró ligeramente con respecto a los valores obtenidos el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 4,43 en 2022 a 4,95 en 2023. Para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor bajó, pasando de 13,12 a 8,99.



Perfil de la compañía

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

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

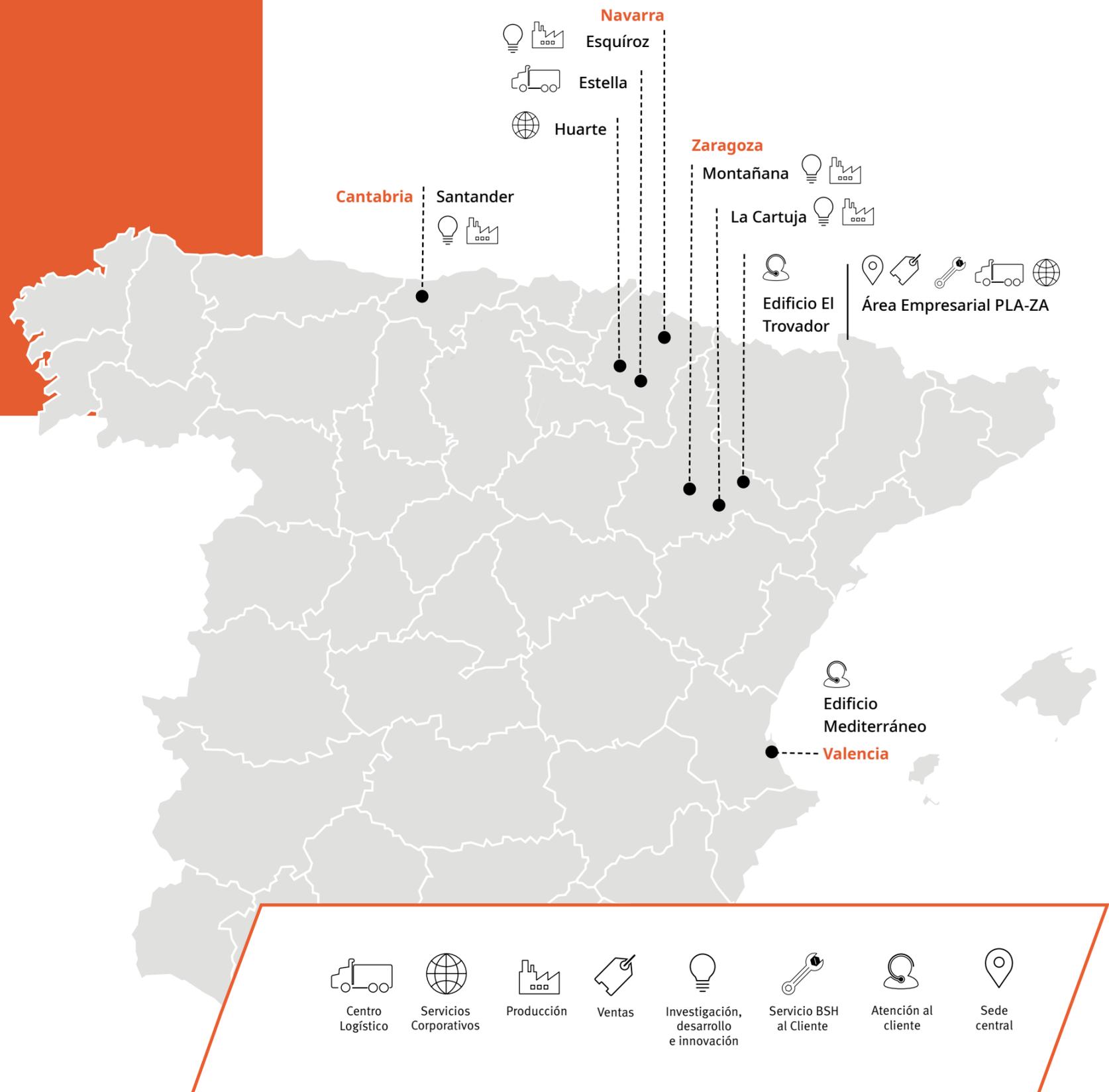
En el ámbito nacional, BSH Electrodomésticos España encabeza el mercado español de grandes electrodomésticos, con una cuota de participación en valor del 26,5%, según datos sell-out GfK.

A 31 de diciembre de 2023, la plantilla ascendía a 4.210 empleados. La compañía fabrica y/o comercializa en España aparatos de cocción, lavadoras, secadoras, lavavajillas, frigoríficos y congeladores, así como pequeños aparatos electrodomésticos a través de sus marcas Bosch, Siemens, Gaggenau y Balay.

La **sede social** y las **oficinas centrales** están en Zaragoza, donde se encuentra también la **central del Servicio BSH al Cliente**, que proporciona el soporte de servicio para todos los productos a través de 87 centros especializados en todo el país; y el **Centro de Atención al Usuario (CAU)**, que atiende y asesora al consumidor de nuestras marcas desde Zaragoza y Valencia. Además, cuenta con un **centro de servicios corporativos de Informática** en Huarte (Navarra) y con un gran **centro logístico y de exportación** en el polígono Pla-ZA (Zaragoza) además de un **centro de almacenaje** en Estella (Navarra).

BSH tiene **5 fábricas en España**: en Zaragoza una planta de producción en Montañana y una en La Cartuja, dos en Esquíroz (Navarra) y una en Santander. Asimismo, posee **9 centros de I+D+i** con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor para secadoras, cocción a gas, lavadoras, innovación y desarrollo de tecnología, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software e IA; y frigoríficos.

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



Lo que nos guía. Principios y valores

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

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

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

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

Nuestros valores nos guían

Enfoque en el futuro y los resultados.

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

Responsabilidad y sostenibilidad.

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

Iniciativa y determinación.

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

Transparencia y confianza.

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

Honestidad.

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

Fiabilidad, credibilidad y legalidad.

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

Diversidad.

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

Resiliencia en BSH

El mundo sigue cambiando y experimentando situaciones imprevistas. Algunas empresas se estancan y fracasan, mientras que otras innovan, avanzan e incluso prosperan ante la adversidad. La diferencia es la resiliencia.

En BSH, tenemos experiencia en resiliencia y gestión de retos ya que hemos vivido situaciones de todo tipo en el pasado.

Todos debemos aceptar una amenaza como un reto y al mismo tiempo, como una oportunidad. Gracias a la colaboración, podemos adaptarnos rápidamente a las nuevas situaciones y aprender de ellas. Estas habilidades son extremadamente importantes, especialmente en tiempos volátiles. No solo nos pueden conducir al éxito, sino que también demuestran que estamos fortaleciendo nuestra resiliencia.

Resiliencia no es solo la capacidad de prosperar bajo el cambio: las personas resilientes son capaces de hacer frente y recuperarse de las dificultades aprendiendo de la experiencia. Incluso desde la perspectiva empresarial,

la resiliencia es la capacidad de una empresa para hacer frente a una crisis, recuperar funcionalidades críticas y prepararse de forma sostenible para las nuevas circunstancias. Debemos ver los retos como oportunidades para que nuestra empresa se desarrolle y se vuelva más resiliente basada en un claro enfoque subyacente: hacer que nuestros clientes sean exitosos y nuestros consumidores felices.

Después de 56 años en el mercado, somos una empresa global y fabricante líder en electrodomésticos muy consolidada. Sin embargo, hoy no podemos prever el futuro con tanta precisión como en el pasado. Tenemos que estar preparados para afrontar riesgos posibles, pero también impredecibles. Para nosotros, como empresa, significa, por ejemplo, que tenemos que desarrollar cadenas de suministro aún más sólidas. También es necesario que tengamos un círculo de desarrollo de productos rápido e innovador que nos ayude a superar los retos del futuro. Tenemos la responsabilidad de actuar de manera sostenible, y esto incluye un enfoque positivo de la situación, así como una gestión coherente de la acción basada en nuestros valores. La resiliencia es la actitud que nos acompaña y ayuda.



Asuntos relevantes en 2023

A lo largo de 2023, en BSH España han tenido lugar una serie de asuntos que merecen una mención especial.

La fábrica de La Cartuja reanudó su actividad dos meses después de sufrir una inundación

El 6 de julio de 2023, intensas tormentas sacudieron la ciudad de Zaragoza y de forma especial al polígono donde se encuentra la fábrica de La Cartuja. Una riada torrencial de agua, barro y todo tipo de objetos entró con fuerza en la fábrica alcanzando un nivel superior a un metro de altura. Afortunadamente, no hubo heridos. Sí se ocasionaron importantes daños materiales, que supusieron la suspensión de la actividad.

Los expertos estimaron que harían falta entre 4 y 6 meses para volver a poner la fábrica en marcha, pero el propósito de BSH siempre fue retomar la actividad en 2 ó 3 meses.

Finalmente, el 18 de septiembre, tras 2 meses de duro trabajo, la fábrica puso en marcha de nuevo una de las dos líneas de montaje.

Alcanzar este objetivo no hubiera sido posible sin el trabajo de los empleados y el apoyo recibido por parte de una empresa experta en recuperación de catástrofes naturales, los proveedores, y el soporte técnico del Grupo BSH que trabajaron muy duro estos meses.

"En este tipo de situaciones, se demuestra la resiliencia de los equipos y su capacidad de esfuerzo y trabajo para superar las dificultades siempre enfocados a un objetivo común. Estoy muy agradecido a todas las personas, que, a lo largo de esas semanas, trabajaron muy duro en la fábrica porque gracias a todas ellas retomamos la actividad en buenas condiciones para seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes", Salvador Aparicio, director de la fábrica de La Cartuja.

"Me enorgullece trabajar en una empresa que crece ante las dificultades y que trabaja unida para superar crisis tan graves como la que hemos vivido. Quiero también enviar un mensaje de tranquilidad: hemos trabajado en el desarrollo de un plan preventivo que proteja nuestra fábrica ante este tipo de circunstancias en el futuro", José Juste, CTO de BSH España.



La fábrica de La Cartuja comienza la producción de un nuevo proyecto de lavadoras de 10 kilos

En diciembre de 2023, la fábrica de La Cartuja comenzó la producción de un nuevo proyecto de lavadoras de 10 kg que llegaron al mercado en primavera de 2024.

Este producto ofrece prestaciones de lavado superiores como: 10 kilos de capacidad, 1.600 revoluciones y programa de fácil planchado de la ropa. Además, alcanza un nivel de etiquetado energético A. Es un producto de altas prestaciones que está en fase de crecimiento en el mercado y que ofrece oportunidades de desarrollo a la planta.



El Centro de Servicios Corporativos de Informática de Huarte cumple 30 años

El centro celebra su aniversario fortalecido como un equipo que ofrece soluciones digitales seguras y de alta calidad tanto para el Grupo BSH como para nuestros clientes y consumidores.

Durante estas tres décadas, se ha focalizado y consolidado como referente de servicios de IT dentro del Grupo BSH, adaptándose y creciendo al ritmo de las necesidades digitales de la compañía. Y este crecimiento ha sido posible gracias a que BSH España tiene el conocimiento, el talento y la capacidad requeridos.

En la actualidad, el equipo del Centro de Servicios Corporativos de Informática lo componen 243 personas, de las cuales 120 están ubicadas en las oficinas centrales de BSH en Zaragoza y 123 en las oficinas de Huarte.



BSH explora los avances en movilidad sostenible

BSH, en colaboración con el proveedor logístico Carreras, llevó a cabo un proyecto piloto de evaluación del posible impacto en nuestras operaciones de la electrificación de la conexión logística entre las fábricas de Zaragoza y el almacén central.

Se trata del proceso logístico que consigue generar un flujo circular constante transportando los electrodomésticos producidos en nuestras fábricas locales al almacén central y utilizando esos mismos camiones vacíos, para transportar componentes a las fábricas en el trayecto de vuelta.

Del 20 de junio al 5 de julio se realizó una prueba piloto utilizando un vehículo tipo tractora eléctrica. Como resultado,

se concluyó que el vehículo eléctrico tuvo autonomía suficiente para realizar el trayecto entre el almacén central y la fábrica de lavadoras de La Cartuja durante dos turnos de trabajo.

Fue una primera aproximación a la utilización de esta tecnología para avanzar hacia la movilidad sostenible en BSH. La tecnología en este ámbito está todavía en desarrollo y queda pendiente estudiar otros aspectos relevantes como la viabilidad económica y las diferencias en el impacto ambiental real analizando todo el ciclo de vida del vehículo, no solamente la fase de uso.

El Ministerio de Derechos Sociales reconoce la colaboración de BSH y AERESS

AERESS ha obtenido el Premio Activistas por el Futuro en la categoría de Transición Ecológica Justa. Estos premios, convocados por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, reconocen la labor de AERESS en el tratamiento de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) para su reutilización logrando con ella la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión.

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



BSH desarrolla su primer horno capaz de reconocer alimentos gracias a la Inteligencia Artificial

El equipo de Inteligencia Artificial del Centro de competencia de electrónica, software e IA de BSH España ha desarrollado el primer horno de BSH que es capaz de reconocer hasta 40 alimentos diferentes gracias a una nueva funcionalidad con inteligencia artificial que se ha lanzado en España en 2024 para la marca Siemens. Aunque no es el primer proyecto que BSH desarrolla con IA para electrodomésticos, se trata de una solución avanzada en el mercado ya que no solo reconoce los alimentos, sino que es capaz de controlar su cocinado de forma automática.

Ya en 2022, se desarrolló la función control de dorado. Con un algoritmo de IA y una cámara integrada en el horno, el electrodoméstico es capaz de cocinar automáticamente algunas recetas, apagándolo cuando el alimento alcanza el grado de tostado seleccionado. Una vez terminado el plato, el usuario recibe en su móvil una encuesta de satisfacción para valorar el grado de dorado alcanzado durante el proceso. De esta forma, el horno puede aprender y adaptarse a los gustos del consumidor.



Sostenibilidad

Sostenibilidad

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

En el Grupo BSH actuamos con responsabilidad adoptando un enfoque integrado de lo que entendemos como un negocio sostenible y que implica equilibrar las dimensiones medioambiental, económica y social de nuestra actividad empresarial. Además, nos sumamos a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, aprobados en 2015, y los añadimos en nuestro camino de responsabilidad corporativa.

En enero de 2016, entraron en vigor estos objetivos, el plan de acción más ambicioso a favor de las personas, el planeta y la prosperidad hasta 2030. Tras su aprobación, se otorgó el mandato al Pacto Mundial para sensibilizar y ayudar a las empresas a contribuir a la nueva agenda de desarrollo. Naciones Unidas concibe a las empresas, no solamente como actores que generan riqueza, sino también, desarrollo a nivel mundial. No basta con que las empresas no causen impactos negativos en su entorno y la sociedad, sino que deben actuar como agentes de desarrollo causando impactos positivos que cambien la forma de hacer negocios y mejoren el bienestar del conjunto de la sociedad.



Pequeños pasos hacia un estilo de vida más sostenible

Nuestros productos y servicios hacen la vida en casa más cómoda. Y mejor. Y en muchos casos también más sostenible. Por ejemplo, lavar los platos con uno de nuestros lavavajillas en lugar de hacerlo a mano no sólo ahorra tiempo, sino también electricidad y agua.

Pequeños pasos, gran impacto

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

Todos podemos llevar un estilo de vida más sostenible. Con nuestros electrodomésticos, puedes ahorrar dinero, agua, energía y, por lo tanto, reducir las emisiones de CO₂ de tu hogar. Y es más fácil de lo que pueda parecer, ya que son solo pequeños cambios que todos podemos hacer en las tareas del hogar.



#SmallSteps

- **Empecemos por la colada.** Por suerte, la lavadora limpia la ropa por nosotros. Todo lo que tenemos que hacer es elegir los ajustes correctos. ¿Por qué no elegir el programa Eco? Tarda un poco más, pero te ayuda a ahorrar agua y energía y los resultados serán los mismos: ropa limpia y fresca. ¿Otro consejo? Más no siempre es mejor, especialmente cuando se trata del detergente. Si echamos de más, la lavadora necesitará un aclarado adicional, lo que puede llevar a un mayor consumo de agua. Nuestras lavadoras con sistema de dosificación automática seleccionan automáticamente el detergente y el suavizante necesario, permitiendo reducir el consumo de agua hasta en 10 litros por ciclo de lavado y el consumo de detergente hasta en un 38%.
- **Podría decirse que el agua es el bien más importante de nuestro planeta.** Sin embargo, su escasez y la contaminación se han convertido en dos de los principales problemas en muchos lugares del mundo. Ahorrar agua en la cocina es más fácil de lo que te imaginas. Cuando los platos sucios se amontonan en el fregadero, muchas personas los lavan a mano, pensando erróneamente que así ahorrarán agua. Pero no sólo cuesta más tiempo, sino que además, consumes más agua de la necesaria. Fregando a mano toda tu vajilla, puedes gastar hasta 40 litros de agua y utilizando el lavavajillas, solo gastarás alrededor de 9 litros por ciclo. No enjuagues tus platos antes de meterlos al lavavajillas. Cada minuto que el grifo está abierto, se desperdician de 5 a 10 litros de agua. Y ponlo en funcionamiento solo cuando esté completamente lleno. De esta forma, podrás ahorrar agua, energía y detergente.
- **¿Sabía que en 2022 se desperdiciaron 631 millones de toneladas de alimentos en los hogares de todo el mundo?** Además, el Informe sobre el Índice de Desperdicio de Alimentos de 2024 de Naciones Unidas estima que entre el 8 y el 10 por ciento de las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero, como el CO₂, están asociadas a los alimentos que no se consumen. Puedes ahorrar alimentos y dinero simplemente almacenándolos correctamente en el compartimento adecuado. Además, si metes alimentos calientes en el frigorífico, el aparato tiene que consumir energía adicional para enfriarlos y mantener la temperatura interior. Así que ahorra energía con este sencillo truco: deja que los alimentos se enfríen primero a temperatura ambiente. Y antes de abrir la puerta, piensa qué quieres sacar para no tener que abrirla más tiempo del necesario.

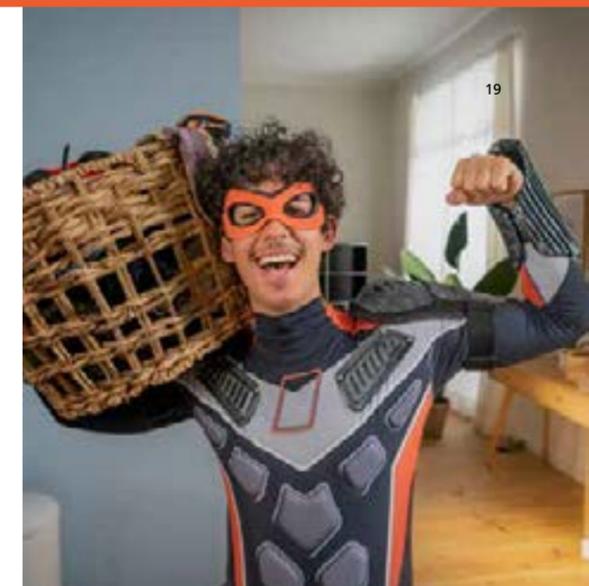
BSH quiere llamar la atención sobre las muchas formas en las que nuestros productos, servicios y decisiones conscientes pueden facilitar un estilo de vida sostenible.

Para ello, te presentamos a nuestro superhéroe que demuestra el poder de los pequeños pasos de una manera identificable y emotiva, destacando el impacto significativo que pueden tener.

¿Por qué un superhéroe?

Porque es un rostro que destaca entre la multitud. Vinculamos nuestros mensajes de sostenibilidad a un superhéroe que, como todos nosotros, lucha con los desafíos cotidianos. Su mensaje central, que los pequeños pasos a menudo son decisivos para lograr el cambio.

En realidad, los superhéroes representan fuerza y energía inagotable. Superan las crisis por sí solos. Busquemos formas de actuar juntos de manera aún más sostenible. Con pasos pequeños pero firmes.

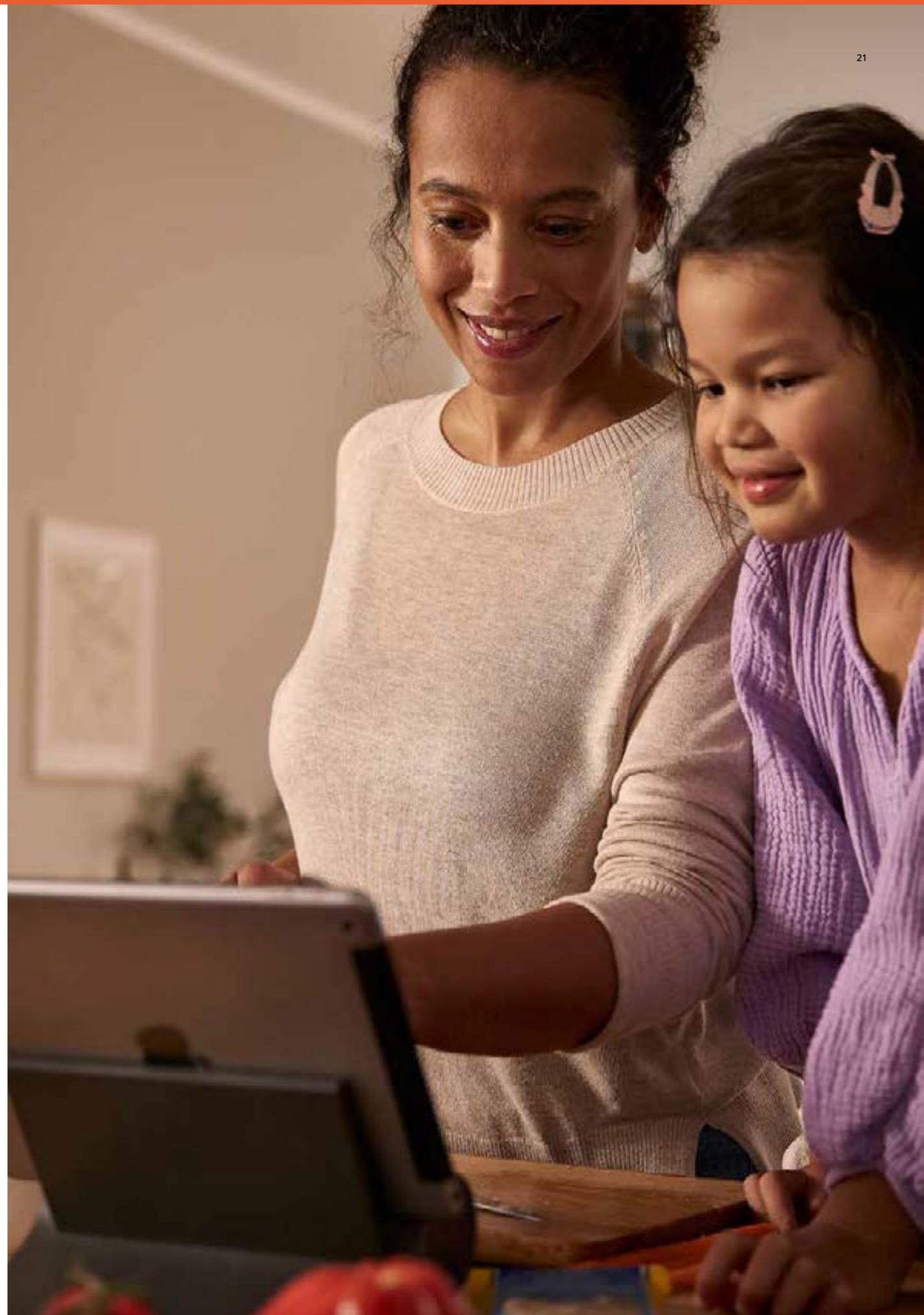


Un futuro sostenible para todos

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

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

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





Plan Estratégico de Sostenibilidad

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

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

MEDIO AMBIENTE

Proteger el clima y ahorrar recursos

SOCIEDAD

Facilitar un estilo de vida sostenible

GOBERNANZA

Aumentar la resiliencia



#Smallsteps
Queremos mejorar la calidad de vida y minimizar los residuos y la contaminación

APOYAMOS LA PROTECCIÓN AMBIENTAL, AHORRAR RECURSOS VALIOSOS Y OFRECER A LOS CONSUMIDORES SOLUCIONES SOSTENIBLES

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

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

• Recursos y materiales:

- Reduiremos el consumo de agua en regiones con escasez de agua un 25% en 2025 (respecto a 2017).
- Nos proponemos reducir los residuos que terminan en vertedero por debajo del 1% para 2025.

• Consumo sostenible:

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

CONTRIBUIMOS A UN FUTURO SOCIALMENTE SOSTENIBLE

• Diversidad, equidad e inclusión:

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

• Salud y seguridad:

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

• Contribución con la sociedad:

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

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

• Aumentar la resiliencia.

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

Sistema de gestión de la sostenibilidad

El seguimiento de las iniciativas que se despliegan del Plan estratégico de sostenibilidad de BSH en España se realiza de forma continua por la gerencia en los distintos comités operativos y de decisión de la compañía.

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

SOSTENIBILIDAD EN BSH ESPAÑA

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

BSH Electrodomésticos España, empresa de base industrial y tecnológica, se esfuerza en avanzar y mejorar continuamente en la promoción del crecimiento económico constante, inclusivo y sostenible, el pleno empleo y también productivo y el trabajo decente para todos. BSH coloca al progreso tecnológico en la base de sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de sostenibilidad. Sin tecnología e innovación, la industrialización no prospera y sin industrialización, no hay desarrollo.

Al mismo tiempo, BSH garantiza un modelo de consumo y producción responsable y sostenible para los productos y servicios que pone en el mercado y fomenta, desde su

propia misión, la mejora de la calidad de vida de las personas en todo el planeta con sus electrodomésticos innovadores, marcas excepcionales y soluciones de primera calidad.

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

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

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

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



Avances de la estrategia de sostenibilidad en BSH Electrodomésticos España

Dimensión	Objetivo	Estrategia Global de Sostenibilidad	Estatus 2023 en BSH Electrodomésticos España	ODS
<p>Apoyamos la protección ambiental, ahorrar recursos valiosos y ofrecer a los consumidores soluciones sostenibles:</p>				
Medio Ambiente. Protegiendo el clima y ahorrando recursos	Protección climática (Alcance 1, 2 y 3)	<p>Operamos con neutralidad de carbono desde 2020 y queremos que el 100% de la energía que consumimos en el mundo sea verde en 2030 (Alcance 1 y 2).</p> <p>Los objetivos de BSH España son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ahorro de 23 GWh energía a 2030 respecto a 2019. 15% de autoconsumo electricidad en 2024. 100% electricidad verde en 2030. Compensar emisiones inevitables. 	<ul style="list-style-type: none"> Para 2023, las operaciones de BSH España tenían como objetivo alcanzar un ahorro de energía de 2,06 GWh y, gracias a las acciones de mejora de eficiencia implementadas, se ha superado ese ahorro llegando a 2,34 GWh equivalente. En 2023 ya hemos autogenerado el 7% del total de nuestro consumo de electricidad. El 100% de la electricidad consumida por nuestras ubicaciones es de origen renovable desde 2017. En 2023, se adquirieron 4.560 toneladas de créditos de CO₂, que junto con los excedentes de créditos traspasados del año anterior han servido para compensar nuestra huella de carbono (7.311 ton CO₂ equivalentes). 	
		<p>Nos proponemos reducir nuestras emisiones indirectas absolutas de Alcance 3, del material que compramos, la logística y el consumo energético de nuestros productos un 15% en 2030 (respecto a 2018 Alcance 3).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trabajamos con proveedores para desarrollar componentes de material reciclado y para conseguir una mayor reciclabilidad del producto terminado. Para reducir el 15% de nuestras emisiones de Alcance 3, contactamos con nuestros proveedores para buscar soluciones que minimicen la huella de carbono en sus procesos productivos. Desarrollamos productos eficientes energéticamente y con prestaciones que reducen el consumo de agua y detergente. 	
	Recursos y materiales	<p>Reduciremos el consumo de agua en regiones con escasez de agua un 25% en 2025 (respecto a 2017). Para apoyar las medidas correspondientes, disponemos de un presupuesto global anual de 10 millones de euros hasta 2025.</p> <p>Nos proponemos reducir los residuos que terminan en vertedero por debajo del 1% para 2025.</p>	<ul style="list-style-type: none"> En España el objetivo para la reducción de consumo de agua para el conjunto de fábricas de Esquíroz, La Cartuja, Montañana y Santander, y las oficinas centrales de Pla-ZA, en 2023 es que este por debajo de 82.200 m³. El consumo de agua en 2017 fue de 117.394 m³ y en 2023 fue de 75.165 m³ lo que supone una reducción de un 36% respecto a 2017. Análisis de los datos disponibles sobre residuos. Identificación de los flujos con mayor potencial de reducción, con especial atención a los residuos reciclables, y consultas a gestores de residuos. Investigación en métodos de tratamiento de residuos y también métodos para evitar los residuos en origen y convertir los residuos depositados en vertederos en residuos reciclables. Desde 2020, hemos conseguido reducir en un 71% la cantidad de residuos que depositamos en vertedero. En 2023, esta reducción ha sido de un 18% con respecto a 2022, alcanzando el 1,20% total, cerca del objetivo planificado para 2025. 	
Consumo sostenible	<p>Con nuestros electrodomésticos de alta calidad, que ahorran agua y energía así como con nuestros servicios, ayudamos a consumir de un modo sostenible y a reducir residuos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Durabilidad: Disponemos de un servicio al cliente propio y más de 350.000 piezas en stock y suministramos repuestos en grandes electrodomésticos hasta 15 años después de la última fabricación, 5 años por encima de lo que marca la normativa europea y durante al menos 10 años en el caso de pequeño aparato electrodoméstico. Diagnóstico remoto para la resolución de incidencias. Asistente de energía para la programación del inicio del programa en las franjas horarias más sostenibles. Lector de detergente para la lavadoras con dosificación automática que reducen el consumo de agua hasta en 10 litros por ciclo de lavado y el consumo de detergente hasta en un 38%. Frigoríficos sostenibles que han reducido un 33% su huella en el proceso de fabricación. Secadoras con bomba de calor que consumen un 68% de electricidad menos que una secadora de condensación convencional. 		

Dimensión	Objetivo	Estrategia Global de Sostenibilidad	Estatus 2023 en BSH Electrodomésticos España	ODS
Contribuimos a un futuro socialmente sostenible				
				
Social. Facilitando una vida sostenible	Diversidad, Equidad e Inclusión	Queremos reflejar la diversidad de nuestros clientes aún más en el equipo directivo. Tenemos como objetivo alcanzar el 30% de mujeres en puestos directivos. Queremos ser el mejor empleador para el talento más adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> En 2023, el porcentaje de mujeres presente en puestos de manager en BSH España fue de 32,14%. 	
	Salud y Seguridad	Aspiramos a alcanzar nivel cero accidentes con nuestros sistemas de prevención en la gestión de la salud.	<ul style="list-style-type: none"> El 100% de los puestos directivos vacantes son cubiertos con personal interno. En 2023, realizaron prácticas 158 personas. Los puestos de trabajo de perfiles cualificados se han cubierto en un 14,6% a través del programa de prácticas de la compañía. En 2023, se contrataron 241 empleados nuevos, siendo las áreas de contratación más destacadas el área de producción de fábrica y el Centro de servicios corporativos de IT. Ofrecemos más de 75.000 horas de formación cada año. Una media de 18 horas por empleado. Política y sistema de gestión de seguridad y salud laboral. Certificación ISO 45001. Plan estratégico de Seguridad y Salud. Cátedra Empresa Sana para investigación en prevención de lesiones musculoesqueléticas. Programa integral de salud. En 2023, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España empeoró ligeramente con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 4,43 en 2022 a 4,95 en 2023. Por contra, para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor descendió notablemente, pasando de 13,12 a 8,99. En 2023, el número de accidentes con baja de seguridad en nuestras ubicaciones se situó en 33. 	
	Contribución con la sociedad	Aportamos nuestra experiencia como fabricantes de electrodomésticos para apoyar proyectos y organizaciones sociales seleccionados.	<ul style="list-style-type: none"> BSH ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables a través de la donación de electrodomésticos a 32 proyectos sociales. Participación en foros por parte de 38 profesionales de la compañía en los que compartieron su conocimiento y experiencia en relación con distintas temáticas como inteligencia artificial, compras, salidas profesionales, formación, innovación, machine learning, industria 4.0, compliance, energía y sostenibilidad. 	

Dimensión	Objetivo	Estrategia Global de Sostenibilidad	Estatus 2023 en BSH Electrodomésticos España	ODS
Reforzamos la conducta empresarial ética a lo largo de la cadena de valor junto con nuestros socios comerciales:				
				
Gobernanza. Aumentando la resiliencia	Aumentar la resiliencia	<p>Nos comprometemos a respetar los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor. Para nosotros este es un elemento central de la gobernanza corporativa con integridad y responsabilidad.</p> <p>Desde el año 2004, somos miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) cuyos diez principios son esenciales para nosotros.</p> <p>Exigimos a nuestros socios cumplir las normas como los términos y condiciones de compra, acuerdos de calidad y el Código de Conducta BSH para proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La compañía ha desarrollado un sistema de gestión de riesgos para identificar abusos de los derechos humanos e impactos medioambientales en la actividad de sus proveedores. Anualmente, se realiza un análisis de riesgo en el que se analiza toda nuestra cadena de valor para las diferentes unidades de negocio y en base a estos resultados se desarrollan medidas preventivas. En el caso de que se encuentre alguna irregularidad o abuso por parte de cualquier integrante en nuestra cadena de valor, inmediatamente se toman medidas correctivas. 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. Las Directrices de Conducta Empresarial establecen los principios de actuación y normas vinculantes para una conducta empresarial responsable por parte de los empleados del grupo en todo el mundo, tanto en el ámbito interno como en el trato con terceros, particularmente con clientes y proveedores. Más de un 90% de los proveedores actuales han firmado la adhesión a dicho código y aquellos que no lo han hecho han debido certificar, con los debidos documentos, su compromiso con los puntos recogidos en el mismo. Alianzas. Colaboración para la innovación y transformación digital. 	

Diálogo y relación con nuestros grupos de interés

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

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

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

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

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

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

BSH España mantiene una escucha frecuente activa que permite dar respuesta a sus expectativas y necesidades a través de múltiples canales y mecanismos para gestionar el diálogo y la comunicación con los grupos de interés.

Grupos de interés	Canales de diálogo	Asuntos materiales
Usuarios	Webs de las marcas y corporativa, Servicio BSH al Cliente, canales de contacto del Centro de Atención al Usuario, redes sociales, reviews, encuestas y cuestionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo • Innovación para el consumidor
Empleados	Canales informativos (intranet, revista interna Actual, newsletters), canales bidireccionales (encuestas a empleados, portal del empleado, eventos y actividades), blog corporativo, red social LinkedIn, y app móvil interna	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad y seguridad de los productos y servicios • Respuesta a las necesidades del cliente y el consumidor
Sindicatos	Comunicados, convocatorias, documentación, tabloneros y reuniones periódicas	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento de las marcas • Consumo y eficiencia energética de los electrodomésticos
Proveedores	Plataformas de colaboración, departamento de atención telefónica personalizada, reuniones periódicas	<ul style="list-style-type: none"> • Atracción del talento
Distribuidores	Relación personal con equipos de ventas y Customer Competence Center (teléfono, correo electrónico o chat) encuesta a clientes, ferias y encuentros, visitas a fábricas.	<ul style="list-style-type: none"> • Omnicanalidad • Retención del talento
Universidades y Centros de I+D	Cátedra BSH-UZ, Cátedra Empresa Sana, jornadas de investigadores, eventos de diálogo, ferias, proyectos comunes	<ul style="list-style-type: none"> • Usabilidad de productos y servicios • Gestión de riesgos financieros
Sociedad civil y ONG	Respuesta a contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia y relación con el consumidor
Asociaciones	Participación en comités, juntas y grupos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de nuevas tecnologías al negocio
Medios	Notas de prensa, entrevistas, atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo de vida del producto



Industria e Innovación



BSH, como parte del sector industrial, es un impulsor importante del desarrollo económico y del empleo. El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para alcanzar los objetivos medioambientales, como el aumento de los recursos y la eficiencia energética. Sin tecnología e innovación, la industrialización no progresa, y sin industrialización, no habrá desarrollo. Es necesario invertir más en productos de alta tecnología para aumentar la eficiencia y avanzar en la digitalización.

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



#SmallSteps
Cada trabajo en la industria crea 2,2 empleos en otros sectores

Amplia presencia industrial en España

ARAGÓN

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

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

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

En el mismo CLP, se encuentra la **sede central del Servicio BSH al Cliente con sus oficinas, el almacén de repuestos y un taller central de reparación**. Para poder prestar el servicio postventa a los usuarios de las marcas de BSH en España, el Servicio BSH al Cliente dispone de **dos centros de atención al usuario** ubicados en Zaragoza y Valencia, además de una red de servicios compuesta de 87 centros distribuidos en toda España, de los cuales, 28 son delegaciones propias de BSH. El Servicio de BSH cuenta con un equipo de profesionales de alta cualificación técnica y orientación al cliente.



Empleados:
1.382 personas*

*Plantilla a 31 de diciembre de 2023

- Fábrica de Montañana
- Centro de desarrollo de placas eléctricas
- Centro de electrónica, software e IA
- Centro de innovación y desarrollo de tecnología
- Centro de competencia de hornos

Montañana es la mayor fábrica de placas de inducción del Grupo BSH en el mundo, produciendo, además, hornos integrables. Recientemente, ha reforzado la fabricación de **encimeras de inducción con extracción integrada** con la incorporación de una nueva línea de montaje, contribuyendo así, al liderazgo de BSH sobre este producto en Europa. Además, en 2023, la fábrica de Montañana ha afianzado la producción de la plataforma de hornos, incorporando la producción de nuevos modelos con vapor. También ha liderado varios proyectos piloto de Industria 4.0 en varios campos.

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

El **Centro de electrónica, software e IA**, creado en 2019, se encarga del desarrollo de software y electrónica para electrodomésticos, incluyendo aspectos como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect. El objetivo es ofrecer servicios que faciliten el día a día de los consumidores en el hogar. Entre las soluciones basadas en inteligencia artificial, desarrolladas por este centro, destacan dos funciones lanzadas para hornos premium de Siemens que reconocen automáticamente hasta 40 alimentos diferentes y controlan su cocinado también de forma automática.

El **Centro de innovación y desarrollo de tecnología** tiene como objetivo desarrollar y adaptar tecnología e ideas innovadoras para integrarlas como soluciones de alto valor añadido en nuestros productos y servicios, logrando así mejoras competitivas. Colaboramos con los centros de desarrollo de todas las categorías de producto y otras áreas de innovación tanto dentro como fuera de BSH. Este centro forma parte del área de servicios compartidos de desarrollo de producto.

El **Centro de competencia de hornos** tiene diferentes responsabilidades en cuanto a tipos de producto, diseños y tecnologías de cocinado. En especial, se encargan del desarrollo de los hornos de puerta extraíble, de los diseños de los hornos de otras marcas locales de BSH, de la tecnología de cocción a vapor en el segmento accesible de esta gama y del desarrollo de los componentes eléctricos utilizados para el control de los aparatos no electrónicos.

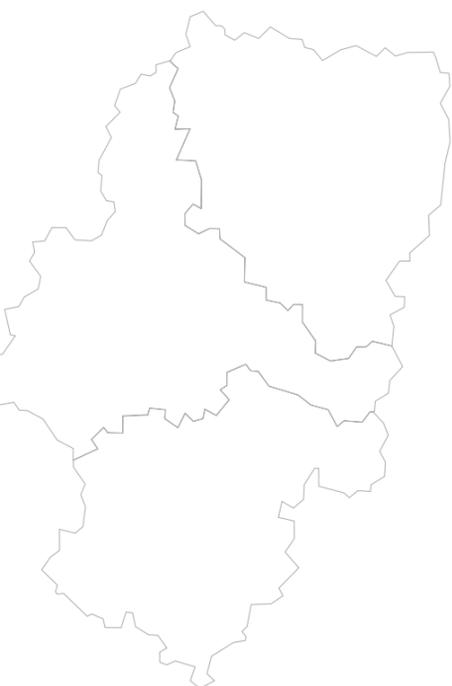
Historia

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



Empleados:
1.319 personas*

*Plantilla a 31 de diciembre de 2023



- Fábrica de La Cartuja
- Centro de desarrollo de lavadoras

La **planta de La Cartuja** está dedicada a la fabricación de lavadoras. En la actualidad, se fabrican 2 plataformas de lavadoras: F44 de 8 y 9 kg, y F55 de 10 kg. Son dos plataformas globales que incluyen el nuevo etiquetado energético y que incorporan novedosas prestaciones como la dosificación automática, Home Connect o el fácil planchado. En La Cartuja también se producen de manera exclusiva los modelos BU (Built Under), que permiten la instalación de la lavadora bajo encimeras desde 82 cm. de altura.

Desde 2017, la fábrica de la Cartuja se ha alzado como referente en productividad sustentada en tecnologías Industria 4.0 e innovación digital, aplicando técnicas de inteligencia artificial para el control de la producción y la calidad.

El 6 de julio de 2023, intensas tormentas sacudieron la ciudad de Zaragoza y de forma especial al polígono donde se encuentra la fábrica. Una riada torrencial de agua, barro y todo tipo de objetos, entró con fuerza en la fábrica de La Cartuja, ocasionando grandes daños materiales. La fábrica suspendió su actividad, pero pudo reanudarla tan solo dos meses después.

Desde el **Centro de desarrollo de lavadoras**, se ha trabajado durante el año 2023 en la introducción de conceptos y funciones orientados a la fidelización y satisfacción de nuestros clientes. Concepto de máquina de mayor volumen de tambor alcanzando etiquetado energético A para lavado de 10 kilos, 1.600 rpm para una mayor eficacia de centrifugado, y la tecnología "Fácil Planchado", que simplifica la realización de esta tarea mediante la aplicación de vapor sobre las prendas.

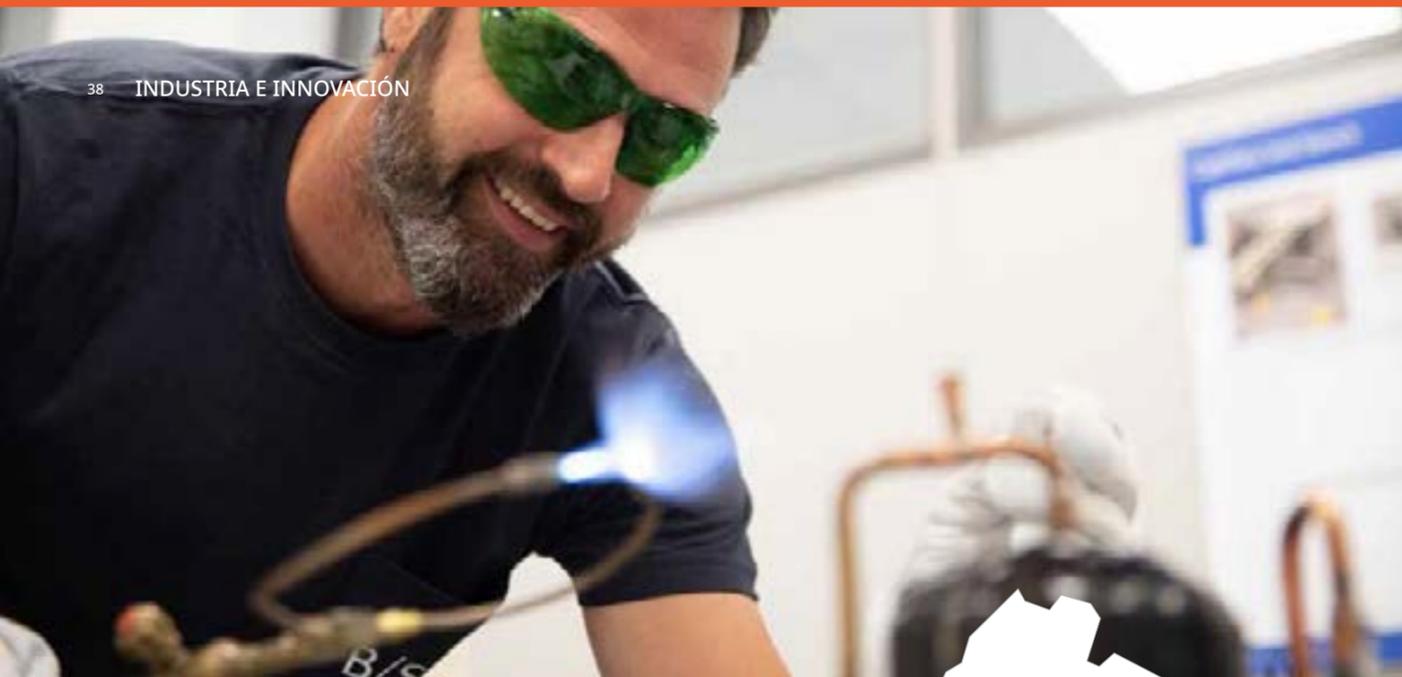
Historia

En 1978, Balay terminó la construcción de una nueva planta de fabricación de lavadoras en La Cartuja (Zaragoza). En febrero del año siguiente, se inició la primera fabricación en serie de lavadoras del proyecto P-139. En 1998, se lanzó la lavadora Eurowasher, todo un éxito de producto y comercial cuya fabricación perdura hasta hoy en día en Polonia. En 2010, comenzó a fabricarse la lavadora F14 de 7 y 8 kg., que fue sustituida en 2020 por un nuevo modelo de 9 kg. En diciembre de 2023, comenzó la fabricación de una nueva lavadora de 10 kg., que llegó al mercado en la primavera de 2024. En 2023 se superaron los 23 millones de lavadoras producidas.



Empleados:
492 personas*





NAVARRA

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

En Esquíroz, BSH fabrica frigoríficos y lavavajillas compactos. A lo largo de 2023, la planta ha tenido que demostrar su capacidad de adaptación al volumen, al cumplirse las cantidades estimadas en el Business Plan de lavavajillas solo al 50% y lo ha conseguido, manteniendo indicadores de gestión. En el caso de frigoríficos, ha mejorado la posición de coste esperada, basada en una buena evolución del coste de los materiales y los importantes proyectos de mejora de procesos implantados durante 2023.

El **Centro de desarrollo de frigoríficos**, además de dar soporte a la fábrica de frigoríficos, ejerce de nexo de unión entre la fábrica y los diferentes centros productivos y de desarrollo ubicados en Alemania, Turquía, China y Estados Unidos. Desde 2023, este centro participa también en la realización de proyectos para otras fábricas de frío del Grupo BSH. Además, forma parte del equipo encargado de definir la nueva arquitectura de producto y, el laboratorio de este centro de Esquíroz está integrado en la red internacional de verificación de producto frío.

El **Centro de desarrollo de lavavajillas compactos** comenzó su actividad en abril de 2009 con el lanzamiento de la plataforma de lavavajillas compactos GV550, siendo responsable de su diseño, lanzamiento de nuevos productos, así como de dar soporte a fábrica con el mantenimiento de producto.

En 2023, se ha realizado el lanzamiento del nuevo lavavajillas compacto GV552.2 para el mercado chino, con nuevas estéticas integrando el panel de control táctil dentro de una nueva puerta completa de cristal.



Empleados:
650 personas*

El **Centro de competencia de bomba de calor** nació en 2007 en la factoría de Estella para desarrollar y dar soporte a la producción de bombas de calor para secadoras.

Desde este centro, se lidera la gestión para el Grupo BSH de la tecnología bomba de calor, claramente alineada con los objetivos de sostenibilidad, por los ahorros energéticos que proporciona, así como por el uso de refrigerantes que no contribuyen al efecto invernadero. Además, se trabaja en la búsqueda de oportunidades para su implantación a otras aplicaciones del grupo, estableciendo también sinergias con el área de negocio de Bosch Home Comfort.

Desde 2022, el centro de competencia ha contribuido a la creación del primer 'Grado Dual en Ingeniería Térmica' de España, junto a la Universidad Pública de Navarra (UPNA), y otras empresas navarras líderes en el sector de la refrigeración comercial e instalaciones térmicas. En septiembre de 2023, comenzaron los primeros alumnos de tercer curso procedentes del Grado de Ingeniería Mecánica.

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.



- Centro de almacenaje y personalización de producto de Estella

Desde mayo de 2017, las instalaciones de lo que fue la fábrica de Estella, se han transformado en un centro de almacenaje y servicios de personalización de producto que desempeña diversas funciones dentro de BSH. Se encarga del almacenaje de producto, componentes, maquinaria y equipos para unidades organizativas de BSH, etc.

En 2023, este centro ha dado soporte a las fábricas de BSH España en lo relativo a almacenaje de componentes.



Empleados:
18 personas*

- Centro de servicios corporativos de informática de Huarte

Este centro ofrece servicios corporativos de informática, no solo al Grupo BSH, sino también al Grupo Bosch. Como parte de la unidad de servicios globales digitales, este centro es un contribuyente clave para hacer realidad la estrategia de BSH de centrarse en el consumidor e impulsar la excelencia de sus soluciones digitales. Una fuerte orientación a resultados, una responsabilidad "end-to-end" y una organización totalmente ágil son partes integrantes de nuestra creación de valor.

Diseñamos, desarrollamos y operamos soluciones digitales seguras y de alta calidad con mayor escalabilidad y flexibilidad para nuestros usuarios (empleados de BSH), clientes y consumidores. El equipo del Centro de servicios corporativos de informática lo componen 253 personas, de las cuales 131 están ubicadas en las oficinas centrales de BSH en Zaragoza y 122 están ubicadas en las oficinas de Huarte.

Historia

BSH construyó este edificio en Huarte y lo inauguró en septiembre de 1993 como sede social del Grupo en España y de todas las sociedades que lo formaban. En este edificio se localizó el Centro de Proceso de Datos (CPD Informática) de BSH en España y las oficinas destinadas a diferentes departamentos de servicios centrales tales como administración, contabilidad, tesorería, exportación y recursos humanos.

El diseño, orientación e infraestructuras del edificio, se supeditaron a las necesidades y requerimientos del CPD, en materia de seguridad y operatividad que se mantienen vigentes hoy en día. El crecimiento que a lo largo de estos años han experimentado las necesidades digitales de la compañía, han consolidado y focalizado a este centro como referente de servicios corporativos de IT. En 2023, este centro ha cumplido 30 años.



Empleados:
122 personas*

CANTABRIA

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



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

El **Centro de desarrollo de gas** ha desarrollado en 2023 la nueva generación de encimeras de gas con fabricación en Santander y Turquía. El objetivo es claro: mejorar el valor de nuestros productos a través del diseño, facilidad de limpieza y competitividad en costes, todo ello dentro del marco de la sostenibilidad. Este proyecto renovará el 80% del porfolio existente de encimeras a nivel mundial. Las principales novedades incluirán estéticas actualizadas, conectividad y rediseño de la exitosa válvula de regulación de gas reduciendo su complejidad y por consiguiente su coste.

Con el fin de impulsar la estandarización como un camino para seguir reduciendo la complejidad y mejorar nuestra eficiencia en el desarrollo de productos, se ha decidido que la responsabilidad global de sistemas de cocción en gamas y aparatos de gas "FreeStanding" se transfiera al equipo de desarrollo en Santander.

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

El showroom ofrece a los visitantes una experiencia completa gracias a probar los últimos electrodomésticos de la marca, guiados por ayuda profesional. Con una extensa red de colaboradores, las demostraciones de cocina en vivo, tanto con los **hornos de vapor**, como con las **placas de gas e inducción**, son una de las actividades más valoradas. Además, completan el centro las áreas de **frío, lavado, pequeño aparato electrodoméstico** y una completa exhibición de **productos conectados**. A raíz de la pandemia, el espacio ha evolucionado siendo un referente en cuanto a **servicios digitales**. Las formaciones online tanto a nivel nacional como internacional, las presentaciones a distribuidores, visitas virtuales y contenidos audiovisuales son algunos de los servicios más destacados.

En 2019, se inauguró el **Bosch Smart Home Lab**, un proyecto pionero de **hogar inteligente** y ejemplo de **colaboración** entre las diferentes divisiones de **Robert Bosch**. El espacio aúna por primera vez una representación de aparatos conectados de cada una de ellas, así como de otros socios líderes en sus sectores como iluminación inteligente de Philips o Alexa de Amazon. Es el escenario perfecto para enseñar las últimas novedades en conectividad en el hogar tanto a clientes como compañeros de BSH y otras divisiones de Robert Bosch. Por ello, ha recibido diversos premios, uno de los últimos fue Cross Selling (X-Games) en la categoría de Social Selling por Average Webinar Class Attendance, gracias al alto número de participantes y a la repercusión conseguida por el webinar Casa Conectada: Tendencia en nuevas promociones, organizado entre BSH y Robert Bosch.

Historia

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



Empleados:
328 personas*

*Plantilla a 31 de diciembre de 2023



SERVICIOS CORPORATIVOS GLOBALES

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

- **Servicios corporativos de informática**

En España, hay 253 empleados que forman parte de la unidad de Servicios Globales Digitales que tienen diferentes responsabilidades como especialistas. Estos profesionales de IT, junto con sus socios estratégicos, ofrecen servicios al Grupo BSH y Bosch dando forma al futuro de BSH con soluciones digitales. Tienen como enfoque principal las áreas de core business, recursos humanos, digitalización, seguridad e Industria 4.0.

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

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

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

Este departamento en España desarrolla actividades propias de marketing de diversa índole, como la creación de productos y servicios (extensiones de garantía, contratos de mantenimiento y productos de limpieza) y la creación de contenidos digitales orientados a ayudar a nuestros consumidores a cuidar los electrodomésticos durante su vida útil.

Estos contenidos son válidos para redes sociales, webs y blogs propios de las marcas y, en paralelo, mejoran la experiencia del usuario en el uso de los electrodomésticos.

Este hub también da soporte a la implementación de Home Connect y sus servicios en todo el mundo; y ayuda a homogeneizar la oferta de repuestos y su precio a nivel global.

Todas estas funciones se desarrollan, por un lado, creando y, por otro, dando apoyo a los países en su implementación.



• Centro de competencia field service

El Centro de competencia field service es una unidad global ubicada en Zaragoza, compuesta por expertos en todos los procesos necesarios para realizar los servicios de reparación a domicilio. Su objetivo es asegurar la implementación de la estrategia del Servicio BSH al Cliente a nivel global, guiando a los países en su operación y apoyando la mejora continua del rendimiento.

Por ello, este centro apoya y asesora a los países a lograr sus objetivos, mejorar la eficacia y eficiencia de su operación y llevar sus procesos hacia el estándar estratégico.

Una cualidad relevante de este centro es el mantenimiento de una visión holística de los procesos transversales en la compañía, y conseguir el equilibrio adecuado entre la satisfacción al cliente y la productividad en la operación. Bajo su paraguas, dos equipos dirigen de forma global dos subprocesos clave del servicio altamente técnicos: el scheduling y el prepping.

- **El Prepping excellence driver** es un equipo de expertos en el proceso de planificación de las piezas necesarias para realizar las reparaciones ("preparación" o "prepping"). Su principal objetivo es aumentar el porcentaje de avisos con terminación de la reparación en la primera visita, lo cual

incrementa la satisfacción al usuario y reduce el coste de la operación. La estimación de los repuestos necesarios se basa en datos estadísticos de reparaciones previas de aparatos del mismo modelo o similares y con la misma avería, la cual obtenemos cuando el cliente nos contacta para concertar la cita. Desde Zaragoza se ofrece este servicio a países como Luxemburgo, Bélgica, República Chequia, Hungría, Francia, Suiza, Portugal, Austria, Holanda y Hong Kong.

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

• Service management hub

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

Fundado en 2015 para dar soporte a la mejora y expansión de los sistemas de gestión en el Customer Service Global, actualmente está formado por 40 personas que se organizan en cuatro equipos y que participan en la gestión de diversos procesos y sistemas de la compañía: spare parts management, consultancy, business process experts y projects.

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

• Logística

España ha consolidado un centro de competencia en sistemas de gestión de almacenes, entregas de última milla y logística 4.0 dentro de BSH. La logística 4.0 es el equivalente a la industria 4.0 en logística, y el objetivo es aprovechar las nuevas tecnologías en todo su potencial e integrarlas en los procesos logísticos.

En 2023, este equipo ha desplegado proyectos relevantes en todas las áreas como la implementación de un sistema de gestión de almacén (EWM) en Gran Bretaña, herramientas de control de última milla para entregas domiciliarias en Francia; o la identificación a través de imágenes de placas eléctricas en el proceso de entrada de mercancías en el almacén de Traunreut (Alemania).

• Contact center internacional

Desde el equipo internacional del contact center se ofrece soporte a los clientes de BSH de 12 países de Europa, África y América desde dos ubicaciones diferentes: una oficina en Zaragoza, situada desde el año 2002 en el Edificio Trovador y una oficina en Valencia, abierta en 2020 en el edificio Mediterráneo. Diariamente, miles de clientes son atendidos por los gestores de este centro, de quienes reciben una amplia oferta de servicios adaptados a las necesidades y al idioma de cada país. Actualmente, los equipos internacionales del contact center atienden a los clientes a través de diferentes canales y dan soporte en multitud de tareas de back office.

• Digital hub country services

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

Los integrantes del equipo, más de 35, son expertos en los diferentes sistemas de BSH, lo que garantiza un mejor y más rápido ritmo de implementación. Los países que cuentan con su soporte muestran un índice de satisfacción (NPS) excelente.

#Smallsteps

Desarrollar el talento y la capacidad innovadora de la organización en España es una importante palanca para atraer las inversiones y anclar la actividad en nuestro territorio

CENTROS DE DESARROLLO E INNOVACIÓN GLOBALES

Los centros de desarrollo globales, implantados en España, investigan para ofrecer soluciones novedosas que den respuesta a las exigencias de los mercados en los que el Grupo BSH está presente.

BSH en España cuenta con 9 centros de I+D+i con distintas competencias en las áreas de producto de: placas eléctricas, bomba de calor, cocción a gas, lavado, innovación y desarrollo de tecnología, lavavajillas compactos, hornos, electrónica, software e IA, y frigoríficos.

El **Centro de electrónica, software e IA** abarca tanto el desarrollo de software como la conectividad de los distintos electrodomésticos a Home Connect. El objetivo es ofrecer servicios que faciliten el día a día de los consumidores en el hogar. Entre las soluciones basadas en inteligencia artificial desarrolladas por este centro destacan dos funciones lanzadas para hornos premium de Siemens que reconocen automáticamente hasta 40 alimentos diferentes y controlan su cocinado también de forma automática.

En 2023, el equipo ha seguido trabajando en el desarrollo de sistemas electrónicos y de software para placas de cocción de inducción y de gas.

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

Además, trabaja en la búsqueda de oportunidades para su implantación en otras áreas, estableciendo sinergias con Bosch Home Comfort.

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

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

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

El **Centro de desarrollo de lavavajillas** es responsable del diseño y desarrollo de los lavavajillas compactos, así como del soporte a producción. La plataforma de lavavajillas compactos se fabrica de manera exclusiva en la fábrica de Esquíroz para todo el mundo. En el año 2013, se detectó la oportunidad de abrir nuevo mercado en China y a día de hoy, es su cliente principal.

El año 2023 ha supuesto la consolidación y lanzamiento del nuevo lavavajillas para el mercado chino "Pocket Handle", que introduce el primer lavavajillas con puerta completa de cristal integrando el panel de control en ella.

Además, se ha trabajado en la renovación del portfolio de lavavajillas compactos para la Región Europa. Se han definido 6 nuevas variantes que, además de traer una mejora de su eficiencia energética, actualizan su estética a través de cristal y electrónicas táctiles.

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

A lo largo de 2023, se ha trabajado intensamente en la mejora de la competitividad de los productos fabricados en Esquíroz así como en el lanzamiento de variantes de mayor eficiencia energética. Actualmente, el Centro de desarrollo de frigoríficos cuenta con un equipo de diseñadores (integrados funcionalmente en el Centro de desarrollo de Giengen y con responsabilidad sobre determinados componentes), con un equipo que da soporte a fábrica y con un laboratorio de frío certificado TDAP (los resultados de ensayos son aceptados por el instituto de certificación alemán "VDE" como propios y válidos), así como un laboratorio de ensayos mecánicos, ensayos de transporte y una zona de prototipos.

El **Centro de desarrollo de placas eléctricas** se encarga de la dirección, investigación y desarrollo de la tecnología de inducción para placas de cocción en todo el mundo. El centro está a la vanguardia de la innovación en cocina doméstica, desarrollada por más de 115 investigadores de BSH en colaboración con numerosos organismos científicos, dotando al producto de prestaciones únicas y de una alta calidad, teniendo en cuenta la sostenibilidad de los materiales y procesos productivos, para asegurar la mejor experiencia de uso por parte del consumidor final.

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

El **Centro de competencia de hornos** tiene diferentes responsabilidades en cuanto a tipos de producto, diseños y tecnologías de cocinado. Por un lado, es responsable del desarrollo de los hornos de puerta extraíble, fabricados de forma exclusiva en la fábrica de Montañana para el mercado europeo.

#Smallsteps
BSH en España cuenta con 9 centros de I+D+i con distintas competencias en áreas de producto



Por otro lado, es responsable también del desarrollo de los diseños de los hornos de marcas regionales de los distintos países (Balay, Pitsos, Junker, VIVA, Constructa...), y que se fabrican en las distintas ubicaciones productivas que tiene el Grupo BSH en Alemania, Polonia y Turquía. Finalmente, es responsable del desarrollo de la tecnología de cocción a vapor en el segmento accesible de esta gama, producidos también de forma exclusiva en la fábrica de Montañana para el resto del mundo.

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

El interés por la vida saludable es un aspecto relevante para el consumidor. Por eso, es importante investigar tecnologías de cocinado, conservación de los alimentos, nuevas funcionalidades en materiales o sensórica avanzada, que contribuyan a una vida más sana. Como fabricamos productos que están en contacto permanente con ropa y alimentos, este centro también desarrolla tecnologías orientadas a la mejora de las condiciones de higiene de nuestros electrodomésticos. La sostenibilidad también es un campo estratégico para este centro.

El **Centro de desarrollo de gas** del Grupo BSH es el responsable de la investigación y el desarrollo de la tecnología de gas para electrodomésticos de cocción en todo el mundo y da soporte a los centros de desarrollo locales. La gama de producto desarrollada por este equipo global permite optimizar el cocinado en las diferentes regiones donde se comercializan nuestros productos.

Entre los años 2020 y 2023, el equipo ha desarrollado y gestionado proyectos para ser fabricados en 4 ubicaciones distintas: España, Turquía, Estados Unidos e India. En todos los casos, se incluyeron innovaciones desde el punto de vista tecnológico que permitieron mejorar la eficiencia energética y la usabilidad, siempre teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios locales. Al mismo tiempo, el equipo ha investigado caminos para el uso de gases verdes en los aparatos domésticos de cocción. En ese contexto, las actividades se centran ahora en el desarrollo de la tecnología para que una encimera funcione con hidrógeno como combustible, eliminando así la generación de gases perjudiciales para el medio ambiente.

El centro no solo ha introducido de manera exitosa la tecnología "Flame-select", en la que ya se trabaja en la segunda generación, sino que también ha trabajado en nuevas electrónicas para la iluminación de mandos y una mejora significativa de la eficiencia energética de los aparatos, entre otras prestaciones.

El **Centro de desarrollo de lavadoras** se responsabiliza de la implantación de proyectos y prestaciones en las lavadoras del segmento medio alto que se fabrican en la misma planta. Durante 2023, ha trabajado en la nueva plataforma de 10 Kg., de 1.600 rpm's, la máxima declaración energética "A", prestaciones adicionales como la autodosisación de detergente en programas automáticos, y la utilización de vapor para una reducción de las arrugas y fácil planchado en las prendas. En 2023, las lavadoras producidas en La Cartuja obtuvieron las tres mejores valoraciones de la revista OCU Compra Maestra. Actualmente, seguimos trabajando para mejorar el consumo energético de nuestras lavadoras.

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

Digitalización e Industria 4.0

Un año más, las fábricas del Grupo BSH en España han aprovechado de manera excepcional las oportunidades que ofrecen la digitalización y la inteligencia artificial para sumar nuevas capacidades a sus procesos productivos. Son muchas las actividades que continuaron en 2023, y que conforman una apuesta firme y decidida en tres campos principalmente.

1. Inteligencia artificial

En estos últimos doce meses, son varios los proyectos a los que hemos aplicado inteligencia artificial. Estos proyectos ya han sido implementados en nuestras fábricas, siendo la fábrica de frigoríficos y lavavajillas de Esquíroz una referencia, no solo en España, sino en BSH a nivel mundial, cosechando varias nominaciones y premios que lo avalan durante los últimos años.

En 2023, seguimos trabajando para aplicar la Inteligencia Artificial a la robótica. Este año, hemos terminado un proyecto para automatizar la soldadura de los tubos de los frigoríficos con aprendizaje por Inteligencia Artificial. Este trabajo ha estado encuadrado en los proyectos estratégicos del Gobierno de Navarra y se ha realizado junto con un consorcio de empresas navarras.

En Santander, hemos realizado, en 2023, un proyecto de Data Analytics para reducir la chatarra durante la fabricación de las graseras con material inoxidable ferrítico. Nos ha ayudado a entender mejor el proceso, mostrándonos qué variables estaban influyendo más en el proceso de rotura de las graseras. Este proyecto se realizó con una empresa externa que recibió una subvención del Gobierno de Cantabria.

Low Cost AI es una solución desarrollada en BSH España que ya se está implementando en otras fábricas del Grupo. Se trata de una solución transversal y accesible para la corrección de pequeños fallos en el montaje de nuestros electrodomésticos. Con un sistema de visión basado en Inteligencia Artificial se consigue un resultado óptimo, escalable y adaptable a diferentes casos de uso, pero que requiere de una inversión mínima, ya que solo se necesita una cámara pequeña o webcam, y establecer el algoritmo para identificar si la pieza, o lo que se quiera comprobar, es correcta.

En 2023, se ha seguido extendiendo esta tecnología a otros casos de uso. Por ejemplo, en Santander se utiliza para detectar catenarias mal montadas y se han ampliado las soluciones previamente desarrolladas al resto de cadenas de montaje.

En Montañana, durante el proceso de embalaje del producto Venting Cooktop, comprobamos con Low Cost AI que hemos flejado correctamente las cajas para evitar riesgos de seguridad posteriores en almacén, y actualmente, estamos investigando cómo esta tecnología puede llegar a identificar si el conexionado del frontal de los hornos es correcto o no.



2. Robótica avanzada

El segundo campo por el que se sigue apostado en BSH es la robótica avanzada. Una parte del flujo físico de materiales y productos dentro de nuestras fábricas está siendo ya gestionado por robots industriales móviles. Los robots también se adaptan al entorno con algoritmos inteligentes que les permiten desempeñar tareas en un entorno cambiante, como ocurre en el proyecto de detección de posibles fugas en frigoríficos en Esquíroz. Esta innovadora propuesta se ha desarrollado conjuntamente con la startup Micropsi, experta en aprendizaje robótico por imitación. Las alianzas y la cooperación entre empresas son fundamentales para conseguir, entre todos, una industria avanzada y competitiva en España.

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

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

#Smallsteps

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

#Smallsteps.

El objetivo en 2024 es investigar el campo de la realidad extendida para su aplicación en nuestras fábricas

**3. Fábrica digital**

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

La fábrica de Montañana ha estado centrada en involucrar a proveedores en nuestras simulaciones virtuales, y en cómo integrar en ellas información de nuestros edificios y otros procesos adyacentes que no tenemos digitalizados.

Desarrollamos junto a Bosch una herramienta a través de la cual un proveedor puede unirse a nuestras sesiones de realidad virtual como si formase parte de BSH, siempre que se cumplan los requisitos de ciberseguridad.

También hemos prospectado cómo poder utilizar aplicaciones de móvil para, de una manera rápida y precisa, escanear una instalación o una nave industrial e incorporar esa información a nuestras simulaciones, haciéndolas mucho más precisas. El objetivo principal de 2024 es investigar el campo de realidad extendida, y poder proyectar esas simulaciones directamente en nuestras fábricas.

Además, los equipos corporativos de informática de España trabajan muy activamente en la recolección y en

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

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

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

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

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

#Smallsteps
BSH España trabaja para posicionarse como empresa tractora hacia una Industria 4.0



Colaboración para la Innovación

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

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

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

Ecosistema Industrializa

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



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

El ecosistema se genera por la interrelación de tres actores:

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

Más información en www.industrializa.net

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

A lo largo de 2023, hemos consolidado algunas de las herramientas y proyectos que nos permiten ampliar nuestras capacidades en el desarrollo de proyectos.

COLABORACIONES CON ACELERADORAS E INCUBADORAS DE EMPRESAS A TRAVÉS DE MENTORIZACIÓN DE STARTUPS

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

COLABORACIÓN CON STARTUPS

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

Otras colaboraciones de innovación abierta

Además de Industrializa, hay otras herramientas y proyectos que nos permiten ampliar nuestras capacidades en el desarrollo de proyectos.

HERRAMIENTAS DE IDEACIÓN CON ESTUDIANTES

Nuestros colaboradores son estudiantes, usuarios y a la vez, son competentes en los campos donde se forman. Pueden aportar, por tanto, grandes ideas y conceptos en esta doble faceta. Un ejemplo de ello es la iniciativa Factor Idea. Actualmente, hay tres retos activos: **Factor Idea** con el **Grado de Marketing e Investigación de Mercados**, **Factor Idea** con el **Grado de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto e Ingeniería Electrónica** y, como novedad, en 2023, ha comenzado **Factor Idea Digital** para buscar nuevas funciones en Home Connect con los alumnos del **Máster en Ingeniería de Diseño de Producto y del Máster en Ingeniería de Telecomunicación**.

CREANDO ECOSISTEMAS

Tenemos el reto de crear ecosistemas donde hacer crecer nuevas oportunidades entre todos. En colaboración con **Ceminem**, de la Universidad de Zaragoza, se ha creado el programa **SPIN TRANSFER**, lanzándose en 2023, la Fase I que consiste en un programa de formación y capacitación específico para el desarrollo de spin-offs, junto con **SPIN ADVENTURES** donde se buscaron personas inquietas con ganas de trabajar en los proyectos seleccionados en la primera parte. Este programa tiene planificadas otras fases de acompañamiento para la creación de empresas en 2024.

COLABORACIÓN CON EMPRESAS

También apoyamos el desarrollo de ideas generadas por empresas, ya sean pequeñas o grandes, que, o bien no disponen de los recursos necesarios o bien carecen de las competencias necesarias. Buscamos contribuir al tejido emprendedor y fruto de ello, colaboramos con Infinitia y Atria Innovation, dos empresas que comenzaron siendo startups y que están orientadas a la consultoría científico-tecnológica.

Proyectos I+D de colaboración internacional

La investigación, el desarrollo y la innovación son aspectos clave para BSH España ya que promueven valores, principios y prácticas empresariales enfocadas hacia el cambio. La cooperación y el trabajo en red con los principales actores del ámbito académico y el sector industrial europeo permiten fortalecer y ampliar el avance tecnológico de BSH, alineándose con los principios de innovación abierta de la compañía. BSH España participa con distintas universidades, centros tecnológicos y empresas en varios proyectos con el respaldo de la Comisión Europea.

SERENADE

El proyecto Serenade se centra en el final de la cadena de suministro de alimentos, desarrollando soluciones que se enfocan en reducir el desperdicio de alimentos en hogares, supermercados y minoristas. Producirá dos innovaciones: un envase de alimentos inteligente, sostenible y basado en sensores para controlar la frescura de los alimentos; y un analizador portátil que, con Inteligencia Artificial, evalúa la frescura de los productos no envasados.

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

IREL4.0

El proyecto Irel4.0 plantea la comprensión de los mecanismos físicos del fallo de diferentes componentes electrónicos, su modelado y la generación de gemelos digitales que permitan su predicción para poder evitarlos. Por otra parte, la aplicación sistemática del modelo en V permitirá la optimización de los test y el uso intensivo de la inteligencia artificial. Esto favorecerá el entendimiento del comportamiento de los usuarios y el uso de los datos de las encimeras de inducción que se generan en toda la cadena de valor. Será un soporte imprescindible a la hora de mejorar la fiabilidad.

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

WIRELESS POWER CONSORTIUM (WPC)

La definición de estándares (Qi & Ki) para la transferencia de energía va a ofrecer a los usuarios nuevos casos de uso y la posibilidad de tener electrodomésticos sin cables. El Centro de tecnología de inducción participa representando al Grupo BSH y al Grupo Bosch en la definición de estos nuevos estándares.

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



Innovación y patentes

La compañía cuenta con un gran equipo de personas que trabaja en el desarrollo de nuevos productos para lanzarlos al mercado en el futuro. En ese trabajo de desarrollo de producto se generan invenciones susceptibles de ser protegidas por patentes y de ellas, se seleccionan y solicitan en la Oficina de Patentes las que tienen mayor relevancia estratégica para la compañía.

La potente capacidad innovadora de BSH en España se apoya en un sólido equipo profesional local encargado de gestionar de manera integral todos los aspectos relacionados con la propiedad industrial en relación con los desarrollos impulsados desde nuestros centros de I+D+i. Este equipo desempeña un papel fundamental al analizar y valorar los nuevos desarrollos para evitar posibles conflictos con derechos de terceros, y en caso de ser posible,

proteger las invenciones mediante derechos de patente. Además, brinda asesoramiento a los inventores, proporciona formación interna y realiza otras funciones clave para garantizar una gestión eficiente de la propiedad industrial.

Una cartera de patentes amplia y fuerte garantiza que BSH tenga productos en el mercado con prestaciones exclusivas, lo que sin duda ayuda a que sean apreciados por los consumidores.

#Smallsteps

En 2023, BSH España presentó en la Oficina Española de Patentes y Marcas 51 solicitudes de patente europea

Participación en la innovación

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

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



En 2023, se presentaron 683 Top Ideas en España

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

Desarrollo de la ecoinnovación

Para BSH, el diseño de productos altamente eficientes es uno de los aspectos clave del compromiso con el medio ambiente y con las necesidades del consumidor. Un dato relevante, según la Unión Europea, es que alrededor del 80% del impacto ambiental que un producto generará a lo largo de su vida se decide en la fase de diseño del producto. Los electrodomésticos representan más del 50% del consumo eléctrico de los hogares y entre el 70% y el 90% del consumo que genera un electrodoméstico a lo largo de su vida útil se produce durante la fase de uso. Es por esto por lo que cada año, se establecen objetivos exigentes de reducción de los consumos de energía y de agua.

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

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

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

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

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

Ejemplos de ecodiseño en electrodomésticos son:

- Secadora con bomba de calor que ahorra hasta un 66% de energía en comparación con otras secadoras convencionales.
- Lavadora con autososificación de detergente que, gracias a sus sensores, detecta el grado de suciedad de la ropa y decide cuánto detergente y suavizante utilizar en cada lavado. Gracias a ello, consigue ahorrar un 38% de detergente y utiliza 10 litros menos de agua por lavado.
- Lavavajillas con el mineral zeolita que absorbe la humedad y reduce el tiempo de secado. Ahorra un 20% en agua y otro 20% en energía.
- Placas de inducción en las que la pieza que sostiene toda la electrónica está hecha con polipropileno reciclado. Por cada pieza reciclada que introducimos, evitamos la emisión de un kilo de CO₂.



Consumo y producción sostenibles



El consumo y la producción sostenible consiste, entre otras cosas, en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía a lo largo de toda la cadena de suministro y al mismo tiempo fomentar el desarrollo económico y la creación de empleo y condiciones laborales justas. El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos.

En definitiva, BSH persigue este objetivo desde su propia misión, la de mejorar la calidad de vida de las personas en todo el planeta con sus electrodomésticos innovadores, marcas excepcionales y soluciones de primera calidad.

#Smallsteps

Nuestros productos y servicios hacen la vida en casa más fácil y, en muchos casos, también más sostenible. Nuestros lavavajillas y lavadoras, por ejemplo, te permiten ahorrar tiempo, agua y electricidad. Y con nuestros frigoríficos, conservas mejor los alimentos y duran más tiempo



Consumo responsable

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

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

Gestionando la experiencia única del consumidor

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

Nuestra compañía es consumer centric, lo cual significa que nuestros procesos, actividades comerciales y servicios están diseñados para entender, atraer y entusiasmar a los consumidores, haciendo de su satisfacción y su lealtad el qué y el cómo del trabajo diario.

Cumplir con la máxima de "hacer felices a nuestros consumidores" no es algo que pase de un día para otro. Requiere de mucha escucha, empatía, generosidad y, sobre todo, coraje para tomar decisiones y cambiar procesos internos, porque supone pensar nuevas formas de hacer las cosas teniendo en cuenta las necesidades del consumidor y no solo las de la empresa. Esto es lo que hace que una compañía sea excepcional.

Y, ¿cómo sabemos si nuestros consumidores están satisfechos?

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

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

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

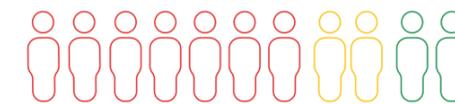
"Basándose en su experiencia, ¿qué probabilidad hay de que recomiende la marca X a sus familiares y amigos?"

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

¿Cómo se construye el NPS?

Los consumidores responden a esta pregunta:

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



El valor del NPS oscila entre -100 y 100

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



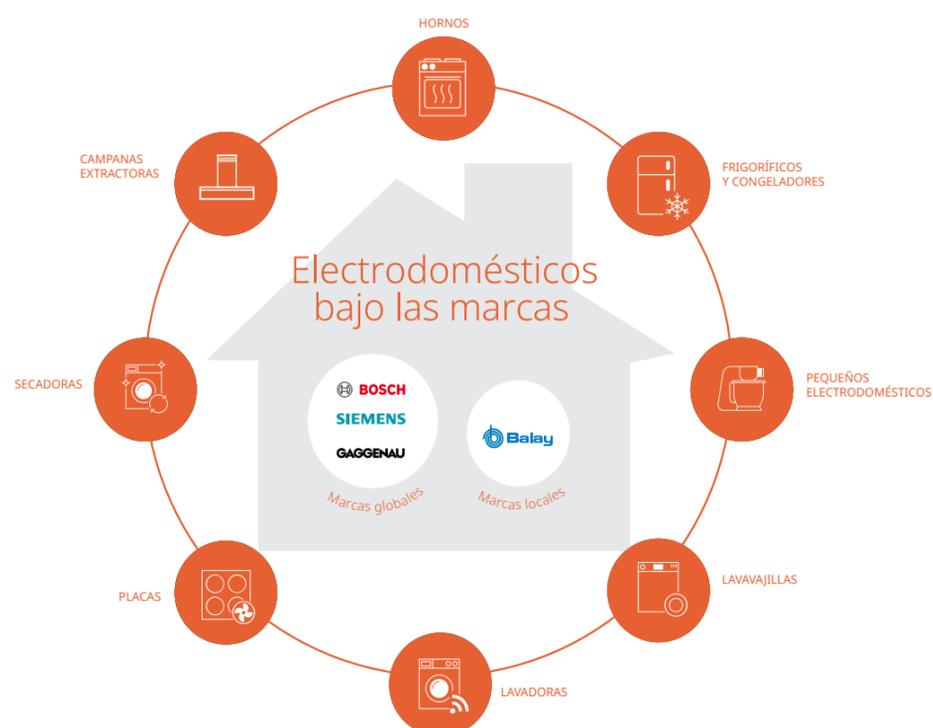
#Smallsteps

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

Marcas

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

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



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

En 2023, se lanzaron al mercado importantes novedades de producto para mejorar la vida de nuestros consumidores. Si tuviéramos que destacar las dos más apreciadas por nuestros clientes serían:

1. Placa de inducción con extractor integrado: combina dos electrodomésticos en uno (placa de inducción y extractor de humos) y es ideal para cocinas abiertas al salón.

2. Asistente de energía: prestación incluida en algunos aparatos con Home Connect, permite visualizar en la app el precio de la energía por hora y programar los electrodomésticos para que funcionen en las horas de menor consumo eléctrico.



#Smallsteps

Nuestras secadoras con bomba de calor ahorran hasta un 66% de energía en comparación con otras secadoras convencionales



Productos y soluciones digitales sostenibles

TENDENCIAS QUE MARCAN EL CAMINO

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

LA DIGITALIZACIÓN EN LA VIDA COTIDIANA

Los electrodomésticos se han vuelto casi indispensables en nuestra vida diaria moderna: enfrían, calientan, lavan, secan y facilitan otras tareas del hogar. Hoy en día, hacen incluso más, como proteger el medio ambiente, ahorrar valiosos recursos, comunicarse entre sí y terminar automáticamente tareas, convirtiendo nuestro hogar en un entorno inteligente.

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

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

En consecuencia, para cumplir de forma sostenible con los valores de BSH y ofrecer las mejores soluciones para nuestros consumidores, es vital crear y mantener una posición fuerte dentro del mercado de los electrodomésticos inteligentes. **Home Connect** cumple a la perfección este

papel como plataforma digital crucial para nuestras marcas de electrodomésticos, con una aplicación única para todos nuestros productos que permite a consumidores de todo el mundo supervisar y controlar de forma remota los electrodomésticos conectados, y acceder a nuevas funcionalidades, servicios, información y ventajas.

Home Connect es más que una aplicación de última generación para supervisar y controlar a distancia los electrodomésticos conectados. Es una **plataforma digital abierta** que permite la integración de una gran cantidad de funcionalidades y servicios de diferentes empresas. Gracias a este ecosistema de más de 60 colaboradores, nuestros consumidores de todo el mundo disponen de innumerables ventajas.

Uno de los electrodomésticos que más han avanzado en conectividad en 2023 han sido los hornos. Entre las prestaciones más innovadoras, destacan los nuevos hornos **Siemens StudioLine con cámara integrada** que permiten seleccionar el grado de dorado concreto para un plato determinado, siendo el horno el responsable de finalizar la cocción de manera automática cuando se ha alcanzado el grado de dorado deseado. **En 2024, se ha lanzado una nueva funcionalidad con Inteligencia Artificial con la que el propio horno es capaz de reconocer hasta 40 alimentos diferentes al introducirlos en el electrodoméstico.**

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

En total, Home Connect está disponible en 64 países y en 30 idiomas diferentes. A día de hoy, se han vendido más de 18 millones de electrodomésticos habilitados con Home Connect en el mundo.

VIVIR DE MANERA RESPONSABLE CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

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

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

En 2023, BSH ha desarrollado la **función del asistente de energía en la app de Home Connect**, que une innovación con sostenibilidad, permitiendo programar los electrodomésticos para que funcionen en las horas en las que la energía es más barata. Además, con esta nueva prestación, **el usuario puede dirigir la demanda de energía en los momentos de mayor ahorro energético, contribuyendo a que sea más sostenible**. La funcionalidad, de momento, solo está disponible en nuestro país para los usuarios de tarifa regulada. La idea, el desarrollo y la puesta en marcha de esta nueva función ha sido pilotada desde BSH España.

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

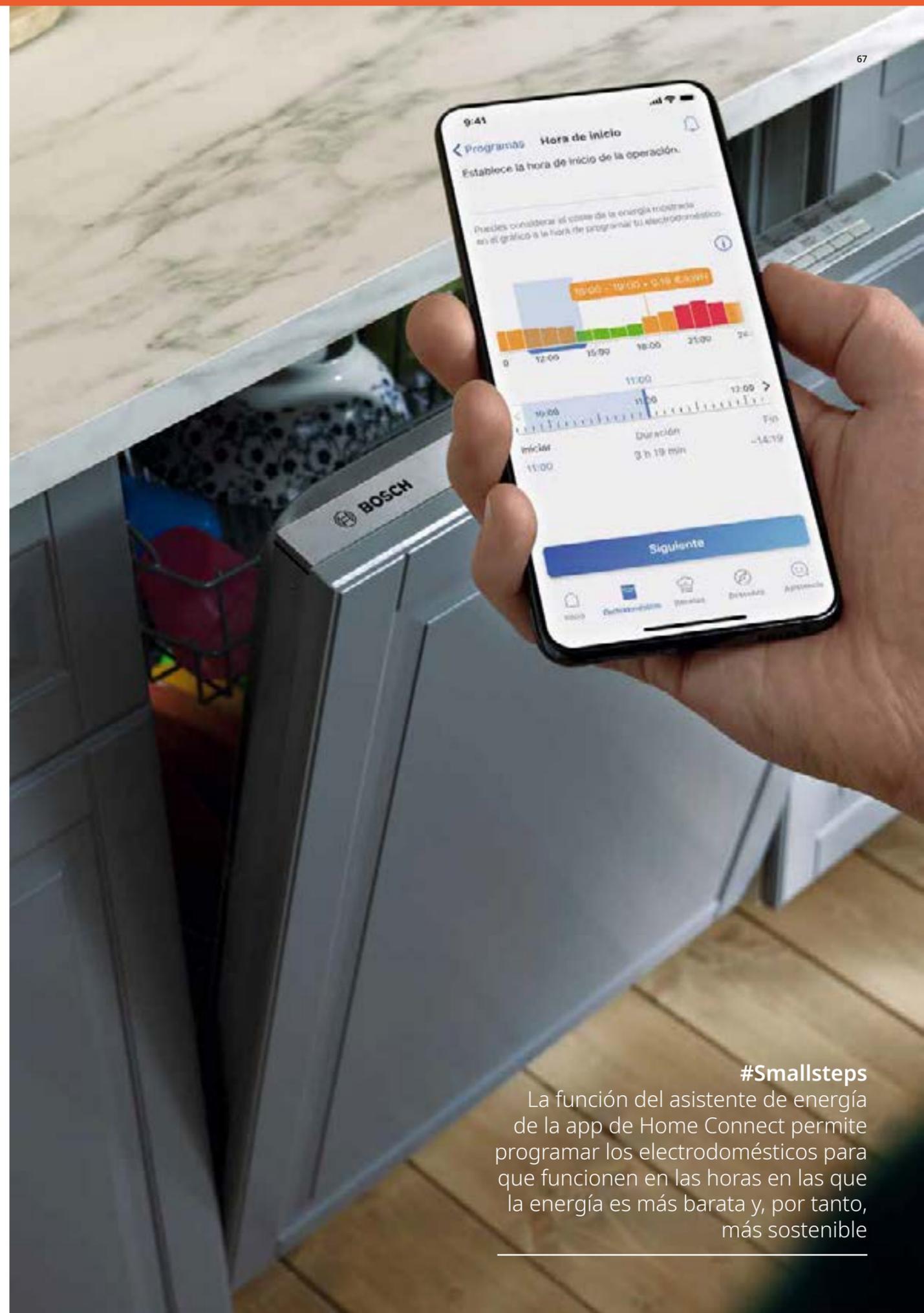
Home Connect también ofrece la posibilidad de que en caso de que el usuario detecte cualquier problema en su electrodoméstico, un técnico de BSH se pueda conectar **en remoto** y hacer un **diagnóstico real del aparato**. En muchos casos, el problema se soluciona evitando el desplazamiento del técnico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

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

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

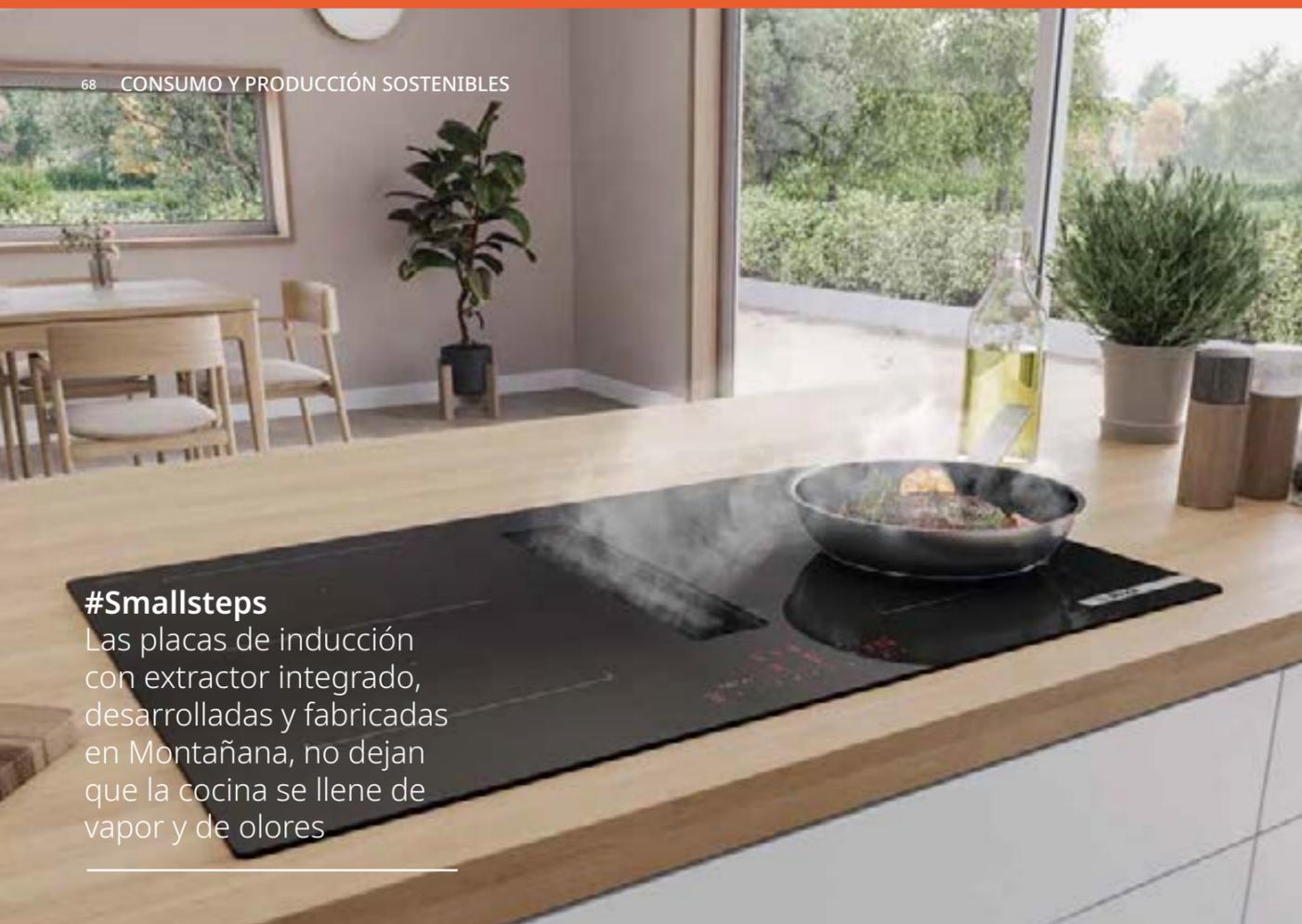
Desde 2023, ofrecemos clasificación energética A+++10% con la tecnología de **secado con bomba de calor**, que recicla el aire caliente para continuar secando las prendas, lo que **reduce el consumo de energía hasta en un 68%** comparado con las secadoras de condensación convencionales.

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



#Smallsteps

La función del asistente de energía de la app de Home Connect permite programar los electrodomésticos para que funcionen en las horas en las que la energía es más barata y, por tanto, más sostenible



#Smallsteps

Las placas de inducción con extractor integrado, desarrolladas y fabricadas en Montañana, no dejan que la cocina se llene de vapor y de olores



#Smallsteps

El robot de cocina multifunción con calor Cookit cuenta con 160 recetas instaladas de serie y puedes acceder a 2.000 recetas en español a través de Home Connect

ESPACIOS ABIERTOS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR LA VIDA SOCIAL

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

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

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

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

En 2023, Balay y Bosch han incorporado nuevas placas con extractor integrado de 60 cm. de ancho a su portfolio. Son dos modelos de prestaciones más básicas para consumidores que buscan soluciones compactas y adaptadas a cocinas abiertas al salón. Además, **Siemens studioLine** ha ampliado su catálogo con dos placas con extractor con **FlexInducción y CombiInducción**, con las que no importa el tamaño ni la forma del recipiente, ya que se pueden deslizar por toda la placa **sin restricciones**.

Las **campanas decorativas** siguen siendo una tendencia en diseño para los espacios abiertos. En 2023, todas las marcas de BSH han incluido en su catálogo campanas decorativas de **color negro**, el color tendencia en electrodomésticos.

En 2023, se presentaron los **nuevos frigoríficos combinados XL y XXL** que satisfacen una de las necesidades más demandadas por los usuarios: tener **frigoríficos integrables de mayor capacidad**. Estos nuevos electrodomésticos maximizan el espacio interior para mantener los **alimentos frescos durante más tiempo**. Con una **anchura de 60 ó de 70 cm.** y con hasta un **45% más de capacidad interior**, cuentan con la mejor tecnología de conservación de alimentos y con un diseño interior que ofrece la máxima flexibilidad para el día a día. Están disponibles para Siemens, StudioLine, Bosch y Balay, y son idóneos para instalarlos en cocinas abiertas.

MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA A TRAVÉS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y EL BIENESTAR

Existe la tendencia de una mayor preocupación por crear un entorno saludable en el hogar: que esté limpio, sin ácaros, alérgenos o polvo, que sea cómodo a la hora de cocinar y que permita preservar y conservar mejor y más tiempo los alimentos.

Los **aspiradores sin cable** son altamente eficientes gracias a su tecnología con gran potencia de succión, y permiten eliminar el polvo y la suciedad de las zonas de difícil acceso. Los aspiradores Unlimited Serie 7 destacan por la flexibilidad del tubo, unida al potente rendimiento del motor. Esta amplia gama de modelos ayuda a que la limpieza del hogar sea rápida y eficaz, con baterías de 2.5Ah, 3Ah, 4Ah y 5Ah y cepillos allFloor y highPower Brush con luces LEDs. Además, incorporan motores con 10 años de garantía.

Los **aparatos de preparación de alimentos** como las batidoras permiten cocinar de forma cómoda y sencilla y conservar los nutrientes de los alimentos. En preparación de alimentos se ha potenciado la categoría de batidoras de mano, con la nueva gama ErgoMaster que se caracteriza por el accionamiento mediante una palanca, que permite seleccionar la velocidad de forma manual. Además, el punto característico de esta gama es que tienen el embrague cerámico a diferencia de otros modelos en los que es de plástico. Esto hace que sean mucho más duraderas. Estos motores también tienen 10 años de garantía y, particularmente, la serie 6 lleva incorporada un enfriador de aire para evitar el sobrecalentamiento. Por otra parte, con el robot de cocina multifunción con calor Cookit de Bosch se puede cocinar tanto de forma guiada, con programas automáticos o de forma manual. Cookit cuenta con 160 recetas instaladas de serie y, gracias a la conectividad, puedes acceder a 2.000 recetas en español a través de Home Connect.

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

SERVICIOS Y PRODUCTOS PARA TODA LA VIDA

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

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

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

La digitalización también ha llegado hasta el Servicio BSH al Cliente, donde se dispone de sistemas avanzados como el diagnóstico remoto de electrodomésticos inteligentes. Esta opción permite que un técnico se conecte a distancia al aparato para comprobar el estado de éste. En la mayoría de los casos, se pueden solucionar dudas o algunas incidencias. Los electrodomésticos inteligentes de nuestras marcas incorporan conectividad a la aplicación Home Connect, que ayuda a optimizar su rendimiento e incluso a solucionar problemas potenciales.

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

Y cuando el cliente no queda del todo satisfecho, un equipo profesional de personas está a su disposición para atender y gestionar las reclamaciones que hayan podido generarse en cualquier momento del ciclo de vida del producto. En 2023, las marcas de BSH recibieron un total de 3.759 reclamaciones, atendándose y resolviéndose al 100% a lo largo de 2023 y comienzos de 2024. Supone una reducción del 5,8% con respecto a 2022, año en el que hubo 3.978 reclamaciones.

#Smallsteps

Gracias al diagnóstico remoto disponible en electrodomésticos inteligentes, un técnico puede conectarse a distancia al aparato para comprobar su estado, evitando así el desplazamiento





#Smallsteps

Los frigoríficos sostenibles de la marca Bosch generan un menor impacto medioambiental ya que se ha reducido un 33% la huella de carbono en su proceso de fabricación

Algunas huellas es mejor no dejarlas atrás

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

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

Con los frigoríficos sostenibles de Bosch (KGN39VXBT & KGN49OXBT) abrimos nuevos caminos en la reducción de la huella de CO₂. Con una eficiencia energética de clase B, este nuevo frigorífico-congelador de Bosch (vendido en Europa) tiene una huella material un tercio menor que la de su predecesor (asignada en parte por balance de masa). Gracias al uso de materiales reciclados, de baja emisión de CO₂ y de CO₂ neutro, la huella de CO₂ del electrodoméstico de Bosch es 100 kilogramos menor [1].

Nuestros lavavajillas PerfectDry consumen un 20% menos de energía que los lavavajillas sin zeolitas. De esta forma, es posible ahorrar energía y evitar el lavado y secado a mano, ahorrando hasta 150 litros de agua por ciclo.

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

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

Desde 2021, BSH utiliza polipropileno (PP) 100% reciclado para los soportes de la electrónica de algunas placas de inducción. Por cada pieza reciclada que introducimos, evitamos la emisión de un kilo de CO₂. Actualmente, BSH está evaluando cómo puede utilizarse el PP reciclado también en otras placas de inducción.

[1] Atribuido parcialmente por el balance de masa (según ISO 22095). Durante la producción, el material con CO₂ reducido se mezcla parcialmente con material convencional, pero se atribuye a la combinación frigorífico-congelador sostenible de Bosch en términos de balance. La reducción de CO₂ se debe a la utilización de acero reducido en CO₂ y de espuma y plástico de origen biológico. La comparación se refiere a la combinación frigorífico-congelador KGN39VXBT de Bosch con materiales convencionales.

#Smallsteps

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

PREPARACIÓN PARA LA REUTILIZACIÓN. RECUPERACIÓN RESPONSABLE

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

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

Las asociaciones con las que hemos colaborado durante 2023 han sido:



La seguridad del producto es nuestra prioridad, siempre

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

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

BSH fabrica productos cumpliendo con estrictos mecanismos de control de calidad basados en la ISO 9001 así como en requisitos internos adicionales. Esto no significa que de forma excepcional puedan darse fallos puntuales en algún proceso de fabricación. Cuando se identifica algún posible fallo, por pequeño que sea, se activan los protocolos de seguridad que suponen la reparación del fallo para que no vuelva a suceder y se activan campañas de aviso de seguridad para recuperar los productos en el caso de que sea necesario.

Las campañas de avisos de seguridad que BSH ha desarrollado a lo largo de los últimos 10 años se pueden consultar en la web:



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

#Smallsteps

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

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

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

Cada empleado de BSH debe cumplir con la Política de calidad y las regulaciones.

9

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

10

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

11

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

12

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

La importancia de la relación con el distribuidor

El 81,8% de las ventas de electrodomésticos en 2023 en España se realizaron a través de las tiendas físicas de la distribución tradicional (grandes superficies, tiendas de electrodomésticos, estudios de cocina, etc.) y el 18,2% restante, a través de sus páginas web. El peso de la venta online ha aumentado un 1,7% con respecto al año 2022.

Los distribuidores son un nexo clave entre fabricantes y consumidores. Facilitar la comunicación y las gestiones que el distribuidor realiza con BSH es importante para poder prestar un buen servicio. Para ello, cada distribuidor tiene asignado un gestor personal especializado y formado para dar el mejor servicio en las diferentes fases (gestión de pedidos, información, gestión de incidencias, cobros...) y según sus necesidades. Además, disponemos de tecnología y herramientas en constante desarrollo, que permiten incrementar la agilidad de estas gestiones, la disponibilidad para poder realizarlas y obtener información de forma más eficiente.

Mantener un diálogo adecuado con los distribuidores es fundamental para el negocio y para trasladar convenientemente la oferta de nuestros productos y servicios al consumidor. En el año 2023, se mantuvo una gran relación presencial con la distribución. Se organizaron 98 eventos con 1.116 clientes. Gracias a esas jornadas de trabajo conjuntas, visitas a nuestras fábricas y escuelas de cocina, conseguimos fomentar y estrechar la relación comercial.



#SmallSteps

Actualmente, el 27% del total de las resinas utilizadas en BSH España para todas las gamas de producto tiene una fuente alternativa reciclada

Cadena de suministro sostenible

La proximidad de nuestra cadena de proveedores es clave para reaccionar con la agilidad requerida a las necesidades de nuestros clientes. En BSH, somos muy conscientes de ello y es por esto por lo que, aproximadamente, el 41% del volumen de compra de componentes y el 90% del volumen de compra de servicios, maquinaria y material no productivo de BSH Electrodomésticos España fue adquirido, en 2023, a proveedores españoles.

Además del beneficio para los clientes en términos de servicio, esta colaboración con la red empresarial próxima tiene efectos positivos en la economía del entorno más cercano. Se estima que, por cada empleo existente en un fabricante de producto terminado, se generan entre 2-3 empleos en su cadena de proveedores directos, y entre 5 y 10 en el conjunto de la cadena de suministro. Esto permite hacernos una idea del impacto de nuestra actividad en las regiones en las que tenemos factorías.

Otro aspecto clave para el futuro en el que se ha trabajado este año junto con nuestros proveedores ha sido la reducción del impacto medioambiental de nuestras operaciones con el objetivo de neutralizarlo. Para ello, seguimos incrementado el contenido reciclado a lo largo de toda la cadena de valor de nuestros productos, desde los materiales que usamos hasta los necesarios para su exposición en el punto de venta. Uno de los mejores ejemplos es el uso de resinas para componentes plásticos de nuestras placas de inducción.

Actualmente, el 27% del total de las resinas utilizadas en BSH España para todas las gamas de producto tiene una fuente alternativa reciclada.

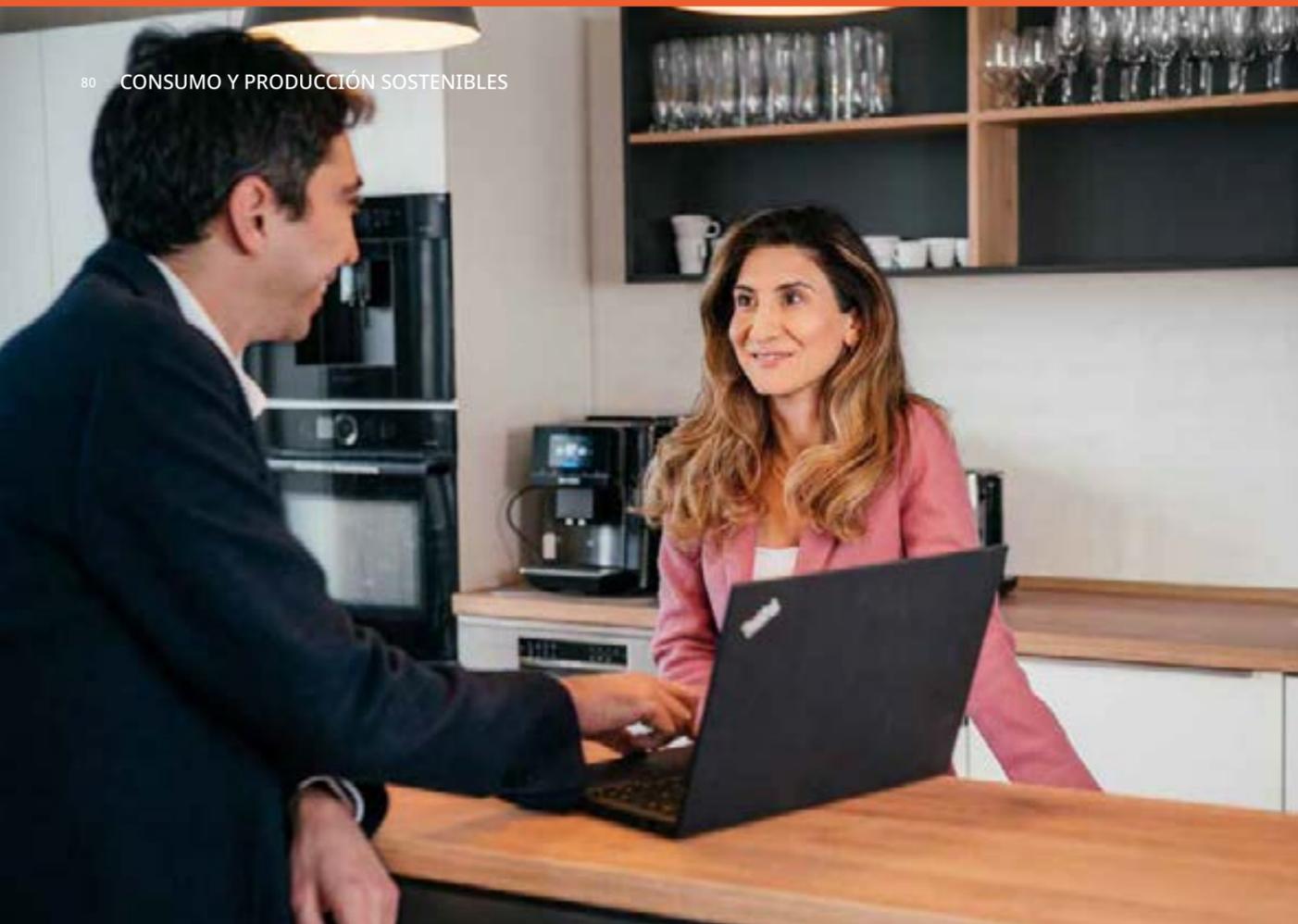
Tenemos homologadas fuentes alternativas de material reciclado para el 80% del consumo de polipropileno de nuestra fábrica de inducción.

Durante 2023, hemos continuado nuestro progreso en el desarrollo de fuentes de origen reciclado, desarrollando proveedores para el 20% de Polipropileno restante, con el objetivo de llegar a alcanzar el 100% de fuentes recicladas para Polipropileno (PP) y Poliamida (PA). Además, hemos logrado encontrar una fuente reciclada, actualmente en proceso de homologación, para PA y PPS. Estos tres proyectos adicionales nos permitirán conseguir que el 52% de las resinas que incorporamos en nuestros electrodomésticos y casi el 100% del Polipropileno tengan fuentes de suministro alternativas recicladas.

Existen muchos otros ejemplos que ponen de manifiesto esta sensibilidad para conseguir la reducción de CO₂, utilizar material reciclado y conseguir la reciclabilidad del producto terminado. Para reducir el 15% de nuestras emisiones de Alcance 3, y en línea con la iniciativa lanzada en 2021, contactamos con nuestros proveedores para buscar soluciones que minimicen la huella de carbono en sus procesos productivos. De este modo, somos una empresa tractora en toda nuestra cadena de valor, incluyendo a nuestros proveedores.

En nuestra búsqueda por reducir las emisiones de CO₂ en nuestras cadenas de suministro, hemos solicitado a nuestros proveedores que compartan y mejoren su desempeño climático a través del Carbon Disclosure Project (CDP) y que se comprometan con los objetivos de reducción de CO₂ establecidos por la Science Based Targets initiative (SBTi). Estos esfuerzos se considerarán en nuestras decisiones de compra.

#SmallSteps
Tenemos homologadas fuentes alternativas de material reciclado para el 80% del consumo de polipropileno de nuestra fábrica de inducción



Principios de actuación. Código de Conducta

BSH, en su gestión de la cadena de suministro, sigue el principio de sostenibilidad, además del manejo responsable de recursos, incluyendo el sistema de gestión medioambiental y energético.

CÓDIGO DE CONDUCTA

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

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

El Código de conducta incluye los siguientes aspectos:

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

BSH, además de exigir la firma de esta declaración de compromiso, realiza controles a los proveedores partiendo de los 20 puntos del Código de conducta dentro de sus auditorías de responsabilidad social corporativa, entre los que se incluyen cuestiones sociales, laborales y medioambientales.

Durante el proceso de homologación como proveedores de BSH, todos los proveedores de producto deben acreditar estar certificados en responsabilidad social corporativa (CSR) o pasar la consecuente auditoría con uno de los partners acreditados por BSH para tal fin.

Las auditorías para los CSR se gestionan desde la organización global de compras y, dependiendo del riesgo con el que se haya valorado al país según la WGI (Worldwide Governance Indicators), al proveedor se le hace, o bien una auditoría presencial con alguna de las agencias certificadoras con las que trabaja BSH, o bien se le pide que rellene un self-assessment que posteriormente evalúa el equipo de compras global. Adicionalmente a los criterios de la WGI, BSH ha decidido, en función de su experiencia, que, desde el 2023, a los proveedores de Estados Unidos y de España, también se les hará un self-assessment en lugar de la auditoría presencial.

Además, durante el año pasado, se realizaron 19 auditorías de sistema y proceso, de las cuales, 12 tuvieron un buen resultado y las otras 7 no llegaron a la puntuación necesaria para poder ser proveedores de BSH.

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

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

BSH ha implantado un proceso para verificar la integridad de los socios comerciales 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.

#Smallsteps

Los proveedores de BSH deben cumplir desde hace años el requisito básico de aceptar y cumplir con el Código de conducta de BSH para proveedores si quieren trabajar con la compañía



Transparencia y buen gobierno



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

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

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

Gobierno Corporativo

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

GERENCIA DE BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA



D. FERNANDO GIL BAYONA
Director General



D. MAURIZIO BERNARDI
Director del Área Económica



D. JOSÉ JUSTE PALLARÉS
Director de Tecnología y Operaciones

Comité de gerencia a 31 de diciembre de 2023

Sistema de gestión de Compliance

COMPROMISO CON EL PRINCIPIO RECTOR DE CONDUCTA RESPONSABLE Y RESPETUOSA CON LA LEY

BSH desarrolla su actividad conforme a los requerimientos legales, sociales y medioambientales pertinentes.

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

Las **Directrices de Conducta Empresarial** establecen los principios de actuación y normas vinculantes para una conducta empresarial responsable por parte de los empleados del grupo en todo el mundo, tanto en el ámbito interno como en el trato con terceros, particularmente con clientes y proveedores. Estas directrices también recogen explícitamente un punto sobre conflictos de interés y cómo deben ser valorados. Además de exigir su conocimiento y aceptación por parte de todos los empleados del Grupo BSH, se realiza formación periódica y sensibilización específica al respecto.

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

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

Además, con las Directrices de Conducta Empresarial y la Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, BSH pretende salvaguardar los derechos humanos y evitar riesgos, por lo que los mecanismos de prevención y control establecidos velan por ello.

PLAN DE FORMACIÓN CORPORATIVA EN COMPLIANCE

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

En 2023, integrando el plan de formación de compliance, se impartieron los siguientes cursos tanto planificados como ad-hoc:

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

Estos cursos se desarrollaron en versión online o en modo presencial y virtual en función del tipo de curso y del público objetivo. En 2023, se impartieron más de 4.000 horas de formación en esta materia.

Los miembros del Comité de Defensa Corporativa continúan con sus actividades de formación y actualización permanente sobre prevención penal, compliance y gobernanza, participando en diversos cursos formativos y foros de expertos.



En el año 2023, se ha continuado con la difusión y promoción de la iniciativa **Compliance Dialogue**. Se trata de un diálogo obligatorio para todos los empleados del Grupo BSH y debe ser realizado como mínimo una vez al año en el marco de las reuniones regulares de trabajo. Esta iniciativa tiene como objetivo sensibilizar, crear cultura de cumplimiento, resolver consultas y revelar posibles riesgos, por tanto, también en el ámbito de la prevención de delitos.

Todos los empleados del Grupo BSH deben participar en una conversación con su responsable sobre uno o varios temas relacionados con compliance. Por ejemplo, cómo prevenir la corrupción, el blanqueo de dinero, combatir el fraude, actuar en defensa de la libre competencia o resolver dudas relacionadas con las Directrices de Conducta Empresarial del Grupo BSH.

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

EL CANAL DE COMUNICACIONES Y DENUNCIAS DE BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA

BSH España se ha dotado de diversos mecanismos de reporte y comunicación interna. Por ello, eventuales consultas, observaciones y denuncias de los empleados en materia de prevención penal podrán cursarse a través de diferentes canales, que van desde el simple reporte al superior jerárquico hasta la comunicación verbal o escrita (por email, por ejemplo) dirigida a cualquiera de los miembros del Comité de Defensa Corporativa, así como a través del Canal de Consultas y Denuncias del Grupo BSH, Trust&Tell.

En cualquier caso, todo empleado de BSH España tiene la obligación de utilizar inmediatamente cualquiera de estos canales cuando tenga dudas sobre el cumplimiento de las normas internas o legislación vigente, o tenga conocimiento de comportamientos individuales, colectivos o actividades que concurran en el contexto de las operaciones de la compañía que puedan suponer una contravención de su contenido.

A través del **Canal de Comunicaciones y Denuncias de BSH España**, cualquier empleado, proveedor o cliente-distribuidor puede comunicar de forma totalmente confidencial y anónima aquellas situaciones irregulares que puedan conocer, así como plantear las dudas o consultas sobre cumplimiento normativo y prevención de delitos que necesiten resolver.

A través de este Canal de Comunicaciones y Denuncias se pueden detectar las siguientes irregularidades que podrían poner en riesgo a la compañía y a sus empleados:

- Incumplimiento de los Principios Corporativos de BSH
- Incumplimiento de las Directrices de Conducta Empresarial del Grupo BSH
- Incumplimiento de la Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de BSH España

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



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

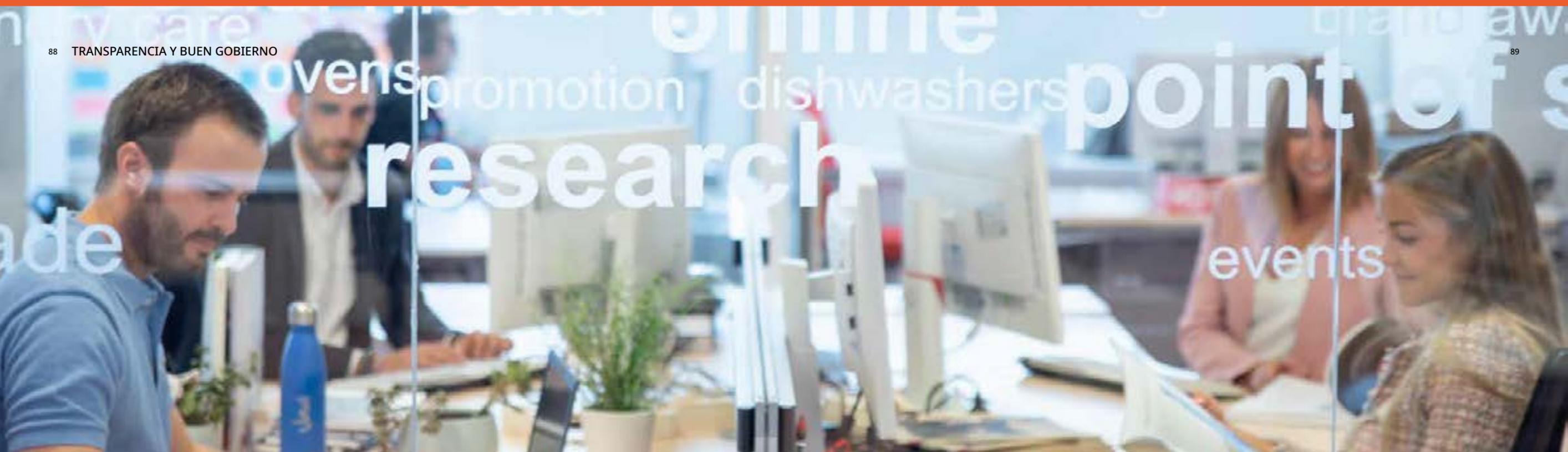


Además, y sin perjuicio de otras vías existentes en la organización para consultar o denunciar prácticas contrarias a la normativa de BSH España y del Grupo BSH, el Comité de Defensa Corporativa ha dispuesto la siguiente dirección de e-mail a tales efectos:
zgz-comite-defensa-corporativa@bshg.com

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

En cualquier caso, la compañía velará para que los canales de comunicación con el Comité de Defensa Corporativa constituyan un medio seguro, dotado de las medidas requeridas por la normativa española sobre protección de datos, que garanticen la confidencialidad y el anonimato de la identidad de quienes hagan uso de ellas, y que no se adopten represalias contra ellos cuando los utilicen de buena fe.





Control de Riesgos, enfoque de gestión

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

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

A nivel local, como consecuencia de la modificación del Código Penal, que supuso una ampliación del catálogo de delitos aplicables a las personas jurídicas, en BSH España se realizó a finales de 2015 una evaluación exhaustiva sobre los potenciales riesgos penales de la compañía. En el año 2022, se volvió a llevar a cabo una nueva evaluación de los posibles riesgos penales de la compañía.

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

La **Política Anticorrupción del Grupo BSH** tiene como objetivo proporcionar a los empleados de BSH España

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

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

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

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

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

En los contratos con proveedores y, en muchos casos con clientes, se incluye una cláusula de adhesión a las Directrices de Conducta Empresarial y a la Política de Prevención Penal de BSH España como cláusula de cumplimiento normativo. Adicionalmente, los contratos con proveedores incorporan como anexo el Código de Conducta para proveedores del Grupo BSH.

La **Política de Grupo de Prevención del Blanqueo de Capitales** y su suplemento local válido para BSH España establecen los requisitos mínimos relativos a los riesgos a nivel del Grupo BSH a la hora de gestionar socios comerciales u operaciones que se sospeche puedan estar vinculadas al blanqueo de capitales. Estos requisitos se establecen para impedir que se utilice indebidamente al Grupo BSH y a sus empleados para blanquear capitales, financiar el terrorismo u otros delitos. Esta política detalla lo establecido en las Directrices de Conducta Empresarial de BSH y es de obligado cumplimiento por todos los empleados de BSH en el marco de sus obligaciones y responsabilidades.

Por otra parte, se lleva a cabo el **proceso CASA (Customer and Supplier Approval)** para la debida diligencia en términos de prevención de la corrupción, antes de establecer cualquier tipo de relación comercial con un nuevo socio de negocio.

En cuanto a protección de datos, BSH España vela por el cumplimiento de la normativa vigente, tanto a nivel local como europeo. En 2023, BSH España no ha tenido ninguna reclamación por protección de datos ni pérdida o robo de los mismos.



Crecimiento económico y empleo



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

Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica. Solo así se conseguirá generar pleno empleo de calidad e incrementar el bienestar de la población.

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

#SmallSteps

Para BSH, es clave ofrecer un excelente entorno en el que las personas puedan desarrollar su potencial y talento, generando trabajo y empleo de valor



BSH, once años siendo Top Employer España



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

Las categorías en las que hemos obtenido mayor valoración son: estrategia de la compañía, propósito y valor, employer branding, adquisición y acogida del talento y aprendizaje y desarrollo continuo.

Para BSH, es clave ofrecer un excelente entorno en el que las personas puedan desarrollar su potencial y talento, generando trabajo y empleo de valor. Esta certificación acredita el esfuerzo de la compañía por mejorar constantemente las condiciones de empleo y evolucionar como empresa atractiva para trabajar.

#SmallSteps
Hemos sido certificados como Top Employer España 2023 por undécimo año consecutivo, por ofrecer un excelente entorno de trabajo centrado en las personas

El empleo en BSH España

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

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

Los convenios colectivos acordados entre representantes legales de la dirección y de los trabajadores comprenden normas sobre el uso de los modelos contractuales legales, los periodos de prueba y el preaviso de cese, y el uso de contratación externa y de empresas de trabajo temporal. En cuanto a empleados directos de producción, los convenios establecen ciertas pautas, causas y fórmulas de distribución entre plantilla fija, a tiempo completo o parcial, y plantilla temporal, todo ello en base a necesidades de la producción y del mercado.

La **organización del diálogo social** se basa en la negociación colectiva. En cada centro de trabajo existe un convenio colectivo negociado con los representantes de los trabajadores de los centros. Para asuntos transversales, como el plan de igualdad, el plan de formación o el teletrabajo, se trata a nivel de empresa, implicando a los representantes de todos los centros de trabajo y organizaciones sindicales representadas. En 2023, las comisiones de igualdad y formación han mantenido reuniones para seguir trabajando en esas áreas, destacando la actualización del protocolo de acoso y la recopilación de medidas específicas para el colectivo LGTBI.

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

En 2023, se han renovado los convenios de la oficina y el almacén central del Servicio BSH al Cliente; de ciertas zonas del Servicio BSH al Cliente; de la ubicación, fábrica y centro de desarrollo de Esquíroz y de la ubicación, fábrica y centro de desarrollo de Santander. También se ha negociado la renovación del convenio para las ubicaciones, fábricas y centros de desarrollo de Montañana y La Cartuja.

La **organización del tiempo de trabajo** en BSH España se recoge en los convenios colectivos que la empresa negocia con los representantes de los trabajadores en cada centro de trabajo. La organización del tiempo responde a la actividad desarrollada en cada centro, con cuatro tipos: desarrollo y fabricación, almacenaje, venta y oficinas y reparación. En cada uno de los mismos se regula directamente o por remisión a normas internas de la empresa, y atendiendo a necesidades organizativas y de conciliación laboral y personal, lo siguiente:

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

DIRECTRICES DE SALARIO Y REMUNERACIÓN DE EMPLEADOS

Las directrices en salario y remuneración de empleados de BSH se recogen en los distintos convenios colectivos o en normas internas a los que estos se remiten, y cualquier empleado de BSH puede acceder a ellos. Los convenios son diferentes en función de su ámbito de aplicación (ubicación, áreas funcionales, actividades, etc.) y ello supone valores salariales claramente diferenciados entre los mismos. En ningún caso se establecen diferencias retributivas por razón de género.

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

REGISTRO SALARIAL - BRECHA

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

SISTEMA DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y CONDICIÓN SALARIAL	REFERENCIA AL GRUPO PROFESIONAL DEL CONVENIO ESTATAL DEL METAL	CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2023			2022		
			SALARIO MEDIO		%	SALARIO MEDIO		%
			HOMBRES	MUJERES	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	BRECHA
Sistema Mercer	Grupos 1 - 2	Puestos directivos	90.938	82.148	9,67%	92.883	82.994	10,65%
		Mandos intermedios	49.221	46.576	5,37%	47.278	43.533	7,92%
		Puestos técnicos	41.926	36.422	13,13%	34.114	31.244	8,41%
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	Gestores de pedidos (Convenio Pla-Za)	31.590	30.178	4,47%	30.350	28.287	6,80%
		Analista 1ª	35.217	34.051	3,31%	35.769	34.115	4,62%
		Delineante	41.928	35.645	14,99%	40.269	35.707	11,33%
		Oficial	37.961	33.543	11,64%	38.793	34.258	11,69%
		Técnicos de administración	33.345	30.666	8,03%	33.492	28.667	14,41%
	Grupos 6 - 7	Teleoperadores	24.290	23.176	4,59%	23.771	22.403	5,76%
		Auxiliar Centro de Servicio	26.182	20.790	20,60%	27.885	20.058	28,07%
		Analista 2ª	34.269	N/A	N/A	33.482	N/A	N/A
		Técnicos reparadores	40.508	26.617	34,29%	38.288	28.072	26,68%
		Operarios de mantenimiento	34.027	31.517	7,38%	34.120	32.285	5,08%
		Capataz o responsable de equipo	34.928	32.126	8,02%	35.718	30.811	13,74%
		Oficial Producción	32.253	31.123	3,50%	32.643	28.433	12,90%
		Oficial reparador - Técnico de calidad	31.665	28.573	9,77%	32.640	28.534	12,58%
Operarios de producción o de almacén	29.665	26.333	11,23%	30.842	27.617	10,46%		

NOTA: Cálculo de la brecha salarial = ((Salario medio hombres - salario medio mujeres) / salario medio hombres) x 100

SALARIO MEDIO POR GRUPO PROFESIONAL Y EDAD

SISTEMA DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y CONDICIÓN SALARIAL	REFERENCIA AL GRUPO PROFESIONAL DEL CONVENIO ESTATAL DEL METAL	2023			2022		
		MENORES DE 35	DE 35 A 50	MÁS DE 50	MENORES DE 35	DE 35 A 50	MÁS DE 50
Sistema Mercer	Grupos 1-2	35.616	49.457	62.537	32.929	47.432	61.194
Sistemas recogidos en los convenios colectivos	Grupos 3 - 4 - 5	25.324	27.690	29.582	24.239	27.799	30.670
	Grupos 6 - 7	29.915	30.311	31.757	30.329	30.880	32.953

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



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

Uno de los objetivos de nuestras prácticas de contratación es cubrir los puestos vacantes surgidos mediante rotaciones internas. **El 100% de los puestos directivos vacantes son cubiertos con personal interno.**

En 2023, el índice de rotación voluntaria entre empleados del colectivo de indirectos ha sido de un 1,93%, siendo un 1,98% en hombres y un 1,83% en mujeres, porcentaje ligeramente superior respecto al año anterior.

Apostamos por el potencial de las personas y su crecimiento tanto profesional como personal y ello se refleja en que, **en 2023, los puestos de trabajo de perfiles cualificados se han cubierto en un 14,6% a través del programa de prácticas de la compañía.** El mayor número de contrataciones se focalizan en el Centro de servicios corporativos de IT y en el área de desarrollo.

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

En 2023, se contrataron 241 empleados nuevos, siendo las áreas de contratación más destacadas el área de producción de fábrica y el Centro de servicios corporativos de IT.

Los salarios mínimos de entrada recogidos en los convenios colectivos de BSH España. Están por encima del salario mínimo interprofesional del 2023, sin hacer distinción de géneros.

PERIODOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERACIONALES

Vacaciones: 2 meses mínimo.

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

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

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

#SmallSteps

En 2023, el porcentaje de mujeres presente en puestos de manager fue de 32,14%

Información y cifras sobre empleo

Por seguir un único criterio en todos los indicadores de personas, se ofrecen los datos a fecha 31 de diciembre de 2023. Los trabajadores de BSH España tienen los mismos beneficios y obligaciones indistintamente del tipo de contrato (tiempo parcial o tiempo completo).

	SEXO						EDAD						CLASIFICACIÓN PROFESIONAL							
	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS		GRUPO 1-2		GRUPO 3 - 4 - 5		GRUPO 6 - 7			
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Empleados por tipo de contrato laboral																				
Tiempo parcial	385	397	103	98	282	299	18	37	304	316	63	44	62	59	105	114	218	224		
Tiempo completo	3.825	4.040	2.615	2.718	1.210	1.322	212	277	2.410	2.655	1.203	1.108	1.389	1.367	367	396	2.069	2.277		
Total empleados	4.210	4.437	2.718	2.816	1.492	1.621	230	314	2.714	2.971	1.266	1.152	1.451	1.426	472	510	2.287	2.501		

	SEXO						EDAD						CLASIFICACIÓN PROFESIONAL							
	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS		GRUPO 1-2		GRUPO 3 - 4 - 5		GRUPO 6 - 7			
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Empleados por contrato laboral																				
Contrato temporal	191	441	97	206	94	235	53	138	94	239	44	64	18	40	17	27	156	374		
Contrato indefinido	4.019	3.996	2.621	2.610	1.398	1.386	177	176	2.620	2.732	1.222	1.088	1.433	1.386	455	483	2.131	2.127		
Total empleados	4.210	4.437	2.718	2.816	1.492	1.621	230	314	2.714	2.971	1.266	1.152	1.451	1.426	472	510	2.287	2.501		

Información de contratos a 31 de diciembre de 2023

EMPLEADOS POR UBICACIÓN Y SEXO

	TOTAL		HOMBRES		MUJERES		% HOMBRES		% MUJERES	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	Empleados por ubicación y sexo									
Esquíroz	650	654	513	516	137	138	78,9	78,9	21,1	21,1
Montañana	1.319	1.493	801	879	518	614	60,7	58,9	39,3	41,1
La Cartuja	392	408	275	278	117	130	70,2	68,1	29,8	31,9
Santander	328	337	259	266	69	71	79,0	78,9	21,0	21,1
Huarte	121	123	79	80	42	43	65,3	65,0	34,7	35,0
Centro de almacenaje Estella	18	20	16	18	2	2	88,9	90,0	11,1	10,0
Oficinas Centrales	452	440	182	178	270	262	40,3	40,5	59,7	59,5
Delegaciones de Venta	91	92	77	78	14	14	84,6	84,8	15,4	15,2
Servicio BSH al Cliente	839	870	516	523	323	347	61,5	60,1	38,5	39,9
Total empleados	4.210	4.437	2.718	2.816	1.492	1.621	64,6	63,5	35,4	36,5

EMPLEADOS POR UBICACIÓN Y CONTRATO LABORAL

	TOTAL		CONTRATO TEMPORAL (T)		CONTRATO FIJO (P/F/D)		% TEMPORAL		% FIJO	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	Empleados por ubicación y contrato laboral									
Esquíroz	650	654	11	5	639	649	1,7	0,8	98,3	99,2
Montañana	1.319	1.493	102	267	1.217	1.226	7,7	17,9	92,3	82,1
La Cartuja	392	408	38	84	354	324	9,7	20,6	90,3	79,4
Santander	328	337	7	10	321	327	2,1	3,0	97,9	97,0
Huarte	121	123	0	13	121	110	0,0	10,6	100,0	89,4
Centro de almacenaje Estella	18	20	3	6	15	14	16,7	30,0	83,3	70,0
Oficinas Centrales	452	440	6	15	446	425	1,3	3,4	98,7	96,6
Delegaciones de Venta	91	92	0	0	91	92	0,0	0,0	100,0	100,0
Servicio BSH al Cliente	839	870	24	41	815	829	2,9	4,7	97,1	95,3
Total empleados	4.210	4.437	191	441	4.019	3.996	4,5	9,9	95,5	90,1



Desarrollo profesional y liderazgo

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

Programa de prácticas

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

Planes de acogida dirigidos a nuevas incorporaciones

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



Apostamos por el aprendizaje continuo de nuestros empleados



PROGRAMAS DE FORMACIÓN

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

Plan anual de formación

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



Portales propios de aprendizaje

Tanto en el portal global de acceso a formación **Global Learning Campus**, como en **Living Digital** se ofrecen programas online y mixtos que ayudan a potenciar el autodesarrollo basado en la responsabilidad por aprender.

El objetivo de Global Learning Campus es facilitar el acceso al aprendizaje de toda la plantilla de BSH, fomentando una cultura y una mentalidad de conocimiento continuo. En definitiva, está diseñado poniendo al trabajador en el centro y abarcando todas las áreas de nuestro negocio.



Recursos de aprendizaje

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



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

En 2023, se ha dado continuidad a la iniciativa interna denominada "**Learning Generators**" que supone un reconocimiento al equipo actual de formadores que transforman su "energía" en "energía" para aprender, impulsan a otros al aprendizaje, son parte de la "energía" que necesita BSH, y por tanto son generadores de aprendizaje. En 2023 se celebró el **III BSH Learning Generator Day**, un evento donde se pone en valor la figura del formador interno en BSH. Se amplían los recursos disponibles para los Learning Generators para poder profundizar en sus competencias pedagógicas tales como artículos, actividades o talleres. BSH Learning Generators se suma a otras iniciativas que ya existen dentro de la organización para fomentar el intercambio de conocimientos.

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



Stay curious & keep learning

Para potenciar la cultura de aprendizaje continuo, a lo largo de 2023 se han puesto en marcha varias campañas con el objetivo de dar a conocer y potenciar el uso de las plataformas de aprendizaje.

»
Liderazgo es
autenticidad,
no estilo

«
Bill George.

Liderazgo

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

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

Todas son formaciones que se realizan en varias sesiones del año.





HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

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

Programa de mentoring

El mentoring es una herramienta que busca el desarrollo profesional y personal del mentorizado mediante la transferencia de conocimiento y el aprendizaje que el mentor ha obtenido a través de la experiencia. La clave es llegar a establecer una relación de confianza entre ambos mediante la cual el mentor enseña, acompaña, da consejos y proporciona feedback constructivo. En 2023, un total de 16 colaboradores han participado en el programa de mentoring, desarrollando sus capacidades y habilidades mediante el apoyo y acompañamiento de otra persona con más experiencia.

Herramientas de feedback

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

HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN
Feedback dart	Herramienta para responsables que tienen personas en sus equipos que no disponen de acceso a un ordenador de la compañía. De esta manera, los responsables de estos equipos también pueden recibir feedback sobre actitudes relacionadas con el liderazgo, la colaboración y la toma de decisiones, entre otros temas.
Feedback 360	Integra distintas perspectivas de feedback y es aplicable tanto para responsables de equipos como para líderes de proyecto con, al menos, 4 colaboradores a cargo. La principal meta de esta herramienta es dar soporte al diálogo abierto entre los responsables y las personas con las que estos trabajan.
Open Feedback	Permite obtener una visión mucho más global, más allá de la autoevaluación, porque pide opinión a compañeros y colaboradores, obteniendo así conocimiento sobre fortalezas y áreas de desarrollo.
Feedback Explorer	Feedback Explorer es otra metodología sencilla y voluntaria para recibir feedback, orientado al desarrollo, a través de compañeros, colaboradores y responsables.

Talentify

Talentify es el programa global de talento que contribuye al objetivo de BSH de construir una sólida cantera de talento en varios niveles de la organización. Con el inicio del proceso de solicitud de este año, se ha puesto el foco en identificar y desarrollar los mejores talentos en toda nuestra organización global, garantizando que tenemos las capacidades para afrontar los retos del futuro.



MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN SEGÚN GRUPO PROFESIONAL DEL CONVENIO ESTATAL DEL METAL	HORAS TOTALES		HORAS TOTALES DE FORMACIÓN POR SEXO	HORAS TOTALES	
	2023	2022		2023	2022
Grupos 1-2	43.088	49.869	Hombres	50.571	51.597
Grupos 3-4-5	6.741	7.281	Mujeres	26.422	26.219
Grupos 6-7	27.164	20.666	Total de horas	76.993	77.816
Total de horas	76.993	77.816			

Total de horas de formación a empleados a cierre de 31 de diciembre de 2023. Para hacer el cálculo se tienen en cuenta el total de las horas de formación de los empleados activos a 31.12.2023, incluyendo las realizadas a través de la plataforma de Living Digital y Goodhabitz.

Programas de evaluación y desempeño

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

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

Escuchar el sentir de las personas

Cada año, la compañía mide la satisfacción de sus empleados con encuestas que se lanzan para conocer la opinión de todos los trabajadores a nivel global. El último cuestionario se lanzó en 2022. Durante el año 2023, se ha trabajado en analizar las respuestas y en poner en marcha medidas de mejora según los resultados obtenidos. Una de las medidas en las que está trabajando la compañía es cómo mejorar la comunicación sobre la desconexión digital para que todas las personas puedan desconectar del entorno laboral fuera de su jornada diaria y fomentar, así, la conciliación familiar y personal.

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

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

Impact Experience es el mecanismo que utilizamos en BSH para mejorar continuamente la experiencia del empleado. Se basa en cuatro recorridos clave: acogida, aprendizaje, desarrollo y desempeño.

¿Cómo lo hacemos?

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

#Smallsteps
Cada año, la compañía mide la satisfacción de los empleados con encuestas que se lanzan para conocer la opinión de todos los trabajadores

Ventajas y beneficios sociales

La mayoría de los beneficios sociales se recogen en los convenios colectivos de cada centro de trabajo, expresamente, o por remisión a normas internas de empresa.

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

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

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

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

TU **PRF+**

Plan de Retribución Flexible TuPRF+

La retribución flexible es un sistema que permite al empleado (del colectivo al que aplica) hacer su salario más eficiente. Gracias a la flexibilización de este, puede percibir una parte de su salario en productos o servicios con ventajas fiscales. En función del territorio y la norma fiscal aplicable, el empleado puede destinar parte de su nómina al pago de productos como guardería, seguro de salud, formación o alquiler de vivienda.

inspiringbenefits
An Aen Company

MiBSH/Ventajas

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

Además, BSH ofrece una plataforma web de ventajas para empleados llamada miBSH/Ventajas. En este portal, en colaboración con Inspiring Benefits, los empleados encuentran una oferta de colaboraciones y ventajas variada y diversa y también accesible desde cualquier punto del territorio nacional.



Salud y bienestar



Para reducir la mortalidad y garantizar una vida saludable que promueva el bienestar para todos a cualquier edad, se requiere trabajar por conseguir una cobertura sanitaria universal reduciendo los factores de riesgo que aumentan la mortalidad y las posibilidades de contraer enfermedades y accidentes.

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

#SmallSteps
Uno de los principales resultados obtenidos gracias a la Cátedra Empresa Sana, impulsada por BSH, ha sido reducir un 12% los trastornos musculoesqueléticos de los trabajadores

Seguridad y salud en la cultura de BSH

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

Para su cumplimiento, la compañía tiene establecido un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la reglamentación que la desarrolla y según los criterios de la norma ISO 45001. Todos los trabajadores de BSH están cubiertos por nuestro sistema de gestión. **BSH España se certificó en ISO45001 en marzo de 2021 con AENOR.** Este certificado engloba al desarrollo y producción de: frigoríficos, hornos, encimeras, lavadoras y lavavajillas en Montañana, La Cartuja, Esquíroz y Santander. En 2023, hemos tenido auditorías de seguimiento con resultado positivo para mantener el certificado.

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

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

El Plan estratégico de seguridad y salud laboral de BSH España se ha revisado para el periodo 2022-2025 teniendo en cuenta los cambios que las nuevas tecnologías están introduciendo en materia de prevención de riesgos laborales y, el marco estratégico de la Unión Europea en materia de salud y seguridad para el periodo 2021-2027, entre otras referencias. Este plan estratégico es también una referencia para cada ubicación de BSH España para elaborar sus programas anuales de salud y bienestar laboral.

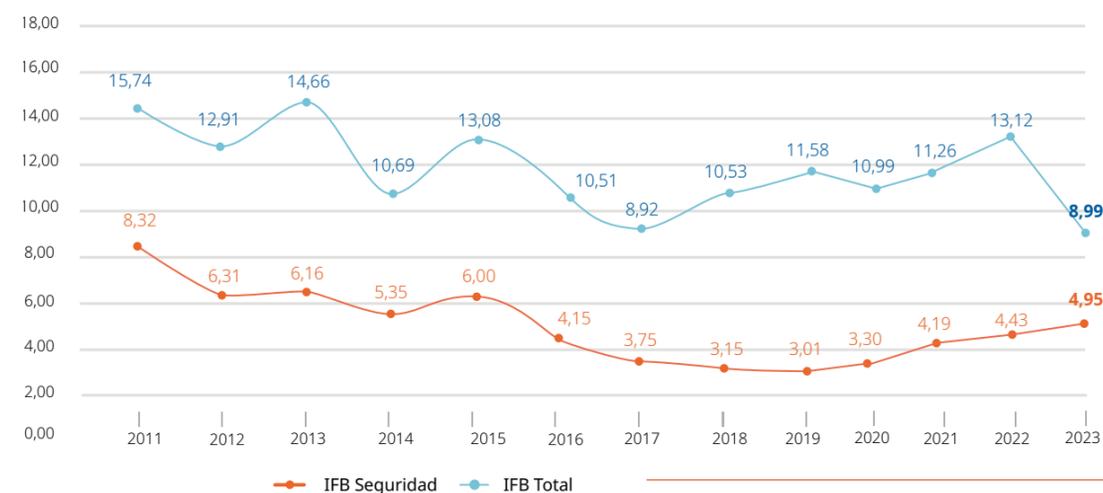
RESULTADOS DE SEGURIDAD Y SALUD

En 2023, el índice de frecuencia de bajas (IFB, número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas) de BSH España empeoró ligeramente con respecto a los valores obtenidos en el año anterior en cuanto a accidentes de seguridad, pasando de 4,43 en 2022 a 4,95 en 2023. Por contra, para el total de accidentes (seguridad, ergonómicos, in itinere y en desplazamiento) el valor descendió notablemente, pasando de 13,12 a 8,99. En 2023, el número de accidentes con baja de seguridad en nuestras ubicaciones se situó en 33.

No ha habido ningún accidente mortal en las fábricas y ubicaciones de BSH España y/o sus contratas ni tampoco existen puestos de trabajo con alta incidencia o riesgo de enfermedad relacionada con la actividad en 2023.

#Smallsteps
En 2023, no ha habido ningún accidente mortal en las fábricas y ubicaciones de BSH España y/o sus contratas

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE BAJAS BSH ESPAÑA (Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas)

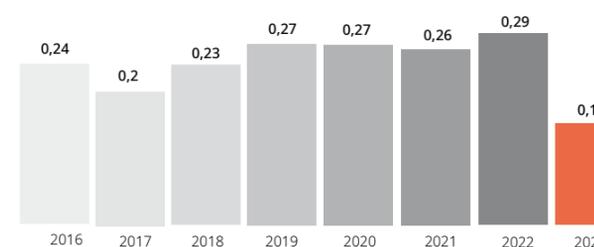


Nota: El índice de frecuencia de bajas de seguridad incluye todos los accidentes de seguridad y en desplazamiento.

El índice de gravedad (IG, número de días de baja por 1.000 horas trabajadas) se situó en 2023 en 0,17, muy inferior al valor al obtenido en 2022 que fue 0,29. En hombres este índice de gravedad fue 0,23 y en mujeres 0,10.

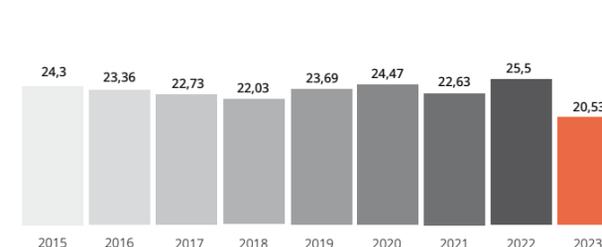
El tiempo perdido por accidente (como indicador de la gravedad de un accidente) también se tiene en cuenta. Como promedio, cada accidente laboral causó 20,53 días laborales de baja, valor inferior al de 2022.

ÍNDICE DE GRAVEDAD



Días de baja *1.000 / horas trabajadas

DURACIÓN MEDIA DE LOS ACCIDENTES



Días de baja / accidentes

TIPOS DE ACCIDENTES Y TASAS DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	ESQUÍROZ	LA CARTUJA	MONTAÑANA	SANTANDER	CENTRAL (nota 1)	SERVICIO BSH AL CLIENTE
Número de horas trabajadas en 2023	6.673.222	4.204.130	2.469.092	882.880	624.249	2.145.719	456.444	1.141.999	1.421.931
Número de accidentes CON baja	60	48	12	10	7	16	3	1	23
Número de accidentes SIN baja	Derivados a Mutua	66	34	30	19	39	9	3	0
	Tratados en BSH	289	191	98	60	85	10	0	23
Número de accidentes con baja por tipo de accidente	en el centro de trabajo	39	32	7	8	6	13	3	1
	en desplazamiento	10	10	0	0	0	0	0	10
	in itinere	11	6	5	2	1	3	0	5
Número de enfermedades profesionales CON baja	6	5	1	4	1	0	1	0	0
Número de enfermedades profesionales SIN baja	17	11	6	15	0	1	1	0	0
Días perdidos	1.252	988	264	177	209	231	85	7	543
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) (accidentes con baja por millón de horas trabajadas)	8,99	11,4	4,9	11,3	11,2	7,5	6,6	0,9	16,2
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP) (enfermedades profesionales con baja por millón de horas trabajadas)	0,9	1,2	0,4	4,5	1,6	0,0	2,2	0,0	0,0
Tasa de absentismo laboral (TAL)	5,33	5,0	5,9	6,3	5,6	6,6	6,3	2,4	5,1
Tasa de días perdidos (TDP) (días perdidos por millón de horas trabajadas)	187,6	235,0	106,9	200,5	334,8	107,7	186,2	6,1	381,9
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota aclaratoria: Los datos son de empleados porque los trabajadores no empleados (ETT) representan muy poco frente al total en cuanto a horas trabajadas.

Nota aclaratoria: Estimación de horas basada en número de empleados hombres y mujeres.

Nota 1: Dentro de central están los centros de Pla-ZA, personal corporativo de ES/TE (tecnología y operaciones), Huarte, Centro de Almacenaje de Estella y delegaciones comerciales.



ACTUACIONES EN SEGURIDAD EN 2023

En 2023 se han ido desarrollando las siguientes actividades:

Seguimiento de gerencia

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

Investigación 8D de accidentes

Sistemática de investigación de todos los accidentes con baja mediante un grupo de mejora liderado por el responsable de la persona accidentada con la metodología 8D mediante técnicas de resolución de problemas de los 5 porqués.

Formación en prevención de riesgos laborales

A lo largo de 2023, se han llevado a cabo diferentes formaciones obligatorias y complementarias en prevención de riesgos laborales.

Salud laboral y bienestar

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

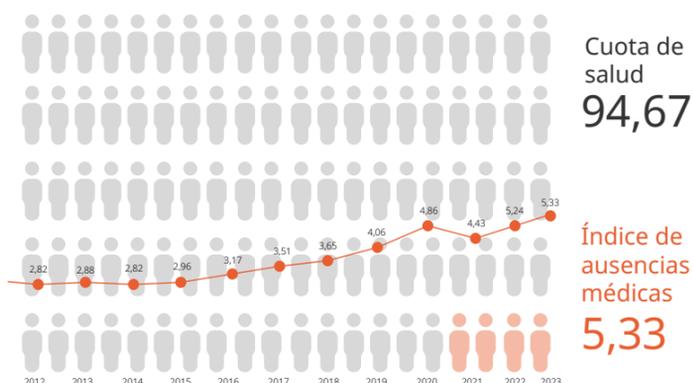
En España, los servicios médicos de BSH interpretan la salud desde el punto de vista integral, desarrollando planes

específicos, tanto para problemas de salud laboral como de salud pública. Como empresa saludable, el lugar de trabajo es un espacio donde nuestros empleados pueden mejorar su nivel de salud.

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

TASA DE AUSENCIAS MÉDICAS EN BSH ESPAÑA

A pesar del incremento de las cifras de bajas laborales que, a nivel general, se está produciendo en España desde finales de 2013, el conjunto de acciones desarrolladas en BSH han conseguido contener los indicadores en valores "bajos", tanto en mano de obra directa como indirecta, consolidando la progresiva mejora de los últimos años. La tasa de ausencias médicas de BSH en 2023 ha sido del 5,33.



ACTUACIONES EN SALUD

Tras la declaración del fin de la alerta sanitaria por Covid-19, el 4 de julio de 2023, hemos recuperado y normalizado el conjunto de las actividades sanitarias:

- **Programa Oncocure:** a través de este acuerdo con la Clínica Universidad Navarra, aquellos empleados que estén diagnosticados de cáncer pueden utilizar los servicios de las clínicas de Pamplona y Madrid para una segunda opinión médica. El coste es asumido por BSH.
- **Adelantamiento de determinadas pruebas diagnósticas** ante las listas de espera de los Servicios Públicos de Salud.
- **Programas diversos de empresa saludable** sobre alimentación, ejercicio físico, salud mental y vacunaciones, entre otros.
- **Programa de ayuda al empleado en conductas adictivas.**
- **Acuerdo con la AECC:** a través de un acuerdo suscrito con la AECC, enviamos mensualmente a los trabajadores diversas recomendaciones para la prevención del cáncer.
- **'La escalera de la salud':** la inactividad física en el trabajo, en sí misma, se considera un factor de riesgo cardiovascular, así como de otras enfermedades digestivas, endocrinas o psicológicas. Con esta iniciativa, en las oficinas centrales y en el centro de desarrollo de placas eléctricas de Montañana se promueve el uso de las escaleras, considerando los beneficios que nos genera el ejercicio físico para nuestra salud, con mensajes positivos.
- **Otras actividades de colaboración en el ámbito social** como participación con diversas entidades, CEOE Aragón, Mutua MAZ, Universidad San Jorge, Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), Universidad de Zaragoza, etc. para aportar la experiencia y el know how de nuestra empresa en materia de salud laboral.
- **Ventajas para empleados en la contratación de servicios:** complementando la cartera de servicios sanitarios para empleados, destacamos los convenios con compañías de seguros de salud con unas tarifas preferentes para trabajadores y familiares, entre otros. Asimismo, ponemos a disposición de los empleados una serie de condiciones ventajosas en clínicas de cirugía refractiva ocular, centros de reproducción, institutos odontológicos, ópticas, estudios biomecánicos de la pisada, centros de reconocimientos médicos y otras compañías de salud. Igualmente, destaca la colaboración ante problemas de salud de familiares de empleados. En aquellos casos en los que aparecen posibles retrasos en pruebas diagnósticas o terapéuticas en los servicios públicos de salud, el personal sanitario media para agilizarlas a través de entidades privadas.



#Smallsteps

En BSH, dedicamos un esfuerzo especial a la promoción de la salud de nuestros empleados, haciéndolos conscientes del autocuidado y la prevención personal, evitando así o reduciendo los factores de riesgo

Seguridad y salud laboral

- 1 Cumplimos con nuestras obligaciones legales y con cualquier otra aplicable.
- 2 La seguridad y salud laboral son la base de nuestro trabajo.
- 3 Nos aseguramos de que todos tengamos un entorno de trabajo saludable y seguro.
- 4 Cada uno de nosotros cuida de su propia seguridad y de la de las personas que le rodean.
- 5 La seguridad y salud es parte de nuestras conversaciones diarias.
- 6 La seguridad y salud de nuestros colaboradores es una cuestión personal para nuestra línea de mando.
- 7 Establecer expectativas claras para tener comportamientos seguros.
- 8 Mejoramos nuestra cultura de la seguridad y salud. Nos fijamos el objetivo de cero accidentes. Tomamos medidas frente a las enfermedades profesionales.
- 9 Trabajamos en la mejora continua, en la reducción de los riesgos en seguridad y salud y analizamos riesgos y oportunidades.

LA CÁTEDRA "EMPRESA SANA" SIGUE INVESTIGANDO PARA EL FOMENTO DE LA SALUD EN EL TRABAJO

BSH España, MAZ y la Universidad San Jorge firmaron en octubre de 2013 un convenio de colaboración para iniciar una Cátedra de Salud Laboral, denominada "Empresa Sana" con el objetivo de analizar y reducir los trastornos musculoesqueléticos. **En 2023, la Cátedra ha cumplido 10 años de trabajo, desarrollando numerosos estudios y propuestas preventivas eficaces.**

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

Además, de forma regular se pone en marcha el **programa de "fisiocoaching"** por el que un fisioterapeuta visita a cada empleado en su puesto de trabajo y realiza in situ un análisis sobre las posturas que debe adoptar, entrevista al trabajador, y le entrega un manual de ejercicios recomendándole estiramientos específicos para compensar la sobrecarga producida por los movimientos repetidos o las posturas mantenidas, teniendo en cuenta su patología previa, así como sobre las rotaciones más adecuadas con otros puestos. El fisioterapeuta va acompañado del servicio médico y de un delegado de prevención. Este programa incluye empleados de líneas de montaje, de oficinas o conductores y ya lo han realizado 3.900 empleados. En 2023, han tenido lugar nuevas sesiones de fisiocoaching para todos los empleados de La Cartuja, Santander y las oficinas del Centro de Desarrollo de placas eléctricas. En 2024, se llevarán a cabo, previsiblemente, en Esquíroz, en las oficinas centrales de Pla-ZA y en centro logístico de Zaragoza.

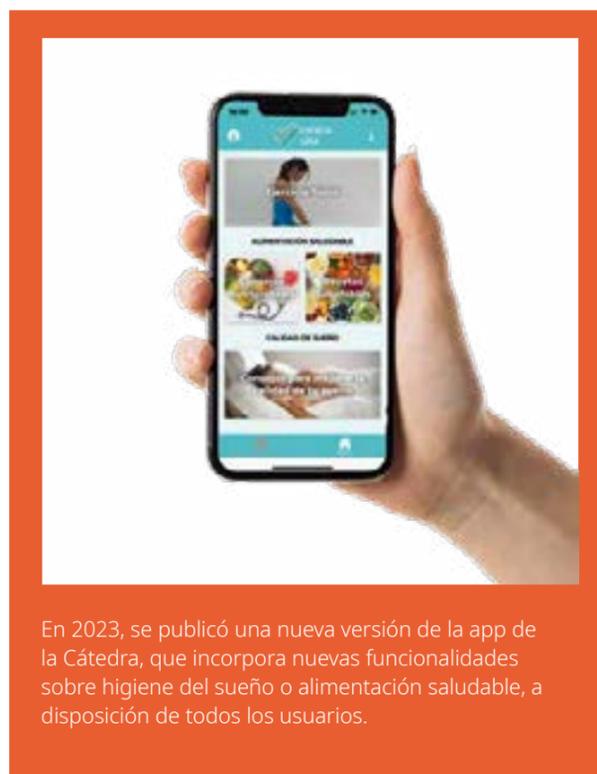
Otras actividades realizadas son:

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

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

En 2023, la Cátedra Empresa Sana, junto al plan sobre trastornos musculoesqueléticos y el proyecto fisiocoaching recibieron el reconocimiento de buena práctica por parte del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#SmallSteps
En 2023, la Cátedra ha cumplido 10 años de trabajo, desarrollando numerosos estudios y propuestas preventivas eficaces



En 2023, se publicó una nueva versión de la app de la Cátedra, que incorpora nuevas funcionalidades sobre higiene del sueño o alimentación saludable, a disposición de todos los usuarios.





El cambio climático es un fenómeno que afecta a todos los países y personas del mundo. El calentamiento global aumenta a un ritmo mucho más acelerado de lo previsto, convirtiéndose en uno de los mayores desafíos de la humanidad.

El ODS 13 introduce el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta. BSH al igual que el resto de las empresas juega un papel protagonista en este sentido, debiendo establecer estrategias para reducir sus emisiones de CO₂ a la atmósfera, impulsando las energías renovables en detrimento de las fósiles en sus actividades, invirtiendo en I+D+i para desarrollar innovaciones tecnológicas más sostenibles y menos intensivas en emisiones y trabajando coordinadamente con la comunidad para alcanzar los compromisos en materia de cambio climático.

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

Neutros en
emisiones
desde 2020

#SmallSteps

Desde 2020, desarrollamos y fabricamos de forma neutra en emisiones de CO₂ en todas las sedes de BSH en el mundo

Cuidamos del planeta

Política ambiental y energética

#Smallsteps

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

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

En 2021, se revisó la política ambiental y energética de la compañía y en 2022, se actualizó y comunicó esta política. A través de ella, se define el compromiso de la empresa con la mejora continua en el desarrollo de productos y procesos, la implantación de sistemas de gestión ambiental y energética, y la promoción de un adecuado comportamiento de empleados y socios.

Para garantizar la conservación de los recursos de forma sistemática, todas las fábricas de BSH en España tienen implementados sistemas de gestión ambiental y energética certificados bajo los estándares ISO 14001 e ISO 50001.

Asimismo, todas las ubicaciones no productivas de BSH España cuentan también con sistemas de gestión ambiental que, pese a no estar certificados, persiguen la mejora ambiental y energética. Tal es el caso del Servicio BSH al Cliente, las oficinas centrales de Pla-ZA y Huarte, y el centro logístico de Pla-ZA, entre otros.

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

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

1

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

2

Nos comprometemos a cumplir nuestras obligaciones legales.

3

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

4

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

5

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

6

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

7

Colaboramos con las autoridades competentes.

8

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

9

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



Trabajamos para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos

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

Se realizaron campañas de mejora de la eficiencia en el uso de aire comprimido, de la iluminación, gestión del apagado de instalaciones, sensibilización y muchas acciones individuales de ahorro.

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

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

USO CONSCIENTE DEL AGUA: PROGRAMA WATER SCARCITY

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

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

Las ubicaciones que participan en este programa son las fábricas de Esquíroz, La Cartuja, Montañana y Santander, y las oficinas centrales de Pla-ZA. Su consumo de agua en 2017 fue de 117.394 m³, en 2022 fue de 87.814 m³ y en 2023 fue de 75.165 m³, cumpliendo así el objetivo fijado de 82.200 m³.

REDUCCIÓN DE RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN: ZERO WASTE TO LANDFILL

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

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

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

Gracias a este trabajo, desde 2020 que se inició el proyecto, hemos conseguido reducir en un 71% la cantidad de residuos que depositamos en vertedero. En 2023, esta reducción ha sido de un 18% con respecto a 2022.

#Smallsteps

Desde 2020, hemos conseguido reducir en un 71% la cantidad de residuos que depositamos en vertederos



Estrategia CO₂ neutral 2030

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

Eficiencia energética

Para 2030, BSH tiene el objetivo a nivel mundial de ahorrar 300 gigavatios hora (GWh) y en BSH España nos proponemos ahorrar 23 gigavatios hora (GWh) de energía, tomando como referencia el año 2019. Queremos lograrlo mediante la mejora de la eficiencia energética de nuestras operaciones (fábricas, almacenes, oficinas y flota de vehículos de empresa). Se establecen objetivos anuales de ahorro de consumo energético para cada ubicación o área. En concreto, **para 2023, las operaciones de BSH España tenían como objetivo alcanzar un ahorro de energía de 2,06 GWh y, gracias a las acciones de mejora de eficiencia implementadas, se ha superado ese ahorro llegando a 2,34 GWh equivalente.**

Generación de energía verde

A nivel mundial, aumentaremos la energía renovable autogenerada en nuestras ubicaciones de 9,4 GWh en 2018 a 120 GWh en 2030 (Alcance 1+2), invirtiendo en instalaciones fotovoltaicas propias. En 2021, se contrató la primera planta fotovoltaica para autoconsumo en BSH España (Montañana), en 2022, se pusieron en marcha tres más (centro de almacenaje de Estella y Zaragoza y oficinas en Huarte) y en 2023, se ha continuado ampliando la capacidad fotovoltaica con instalaciones en las fábricas de Montañana, Santander y La Cartuja. Gracias a ello, **en 2023 ya hemos autogenerado el 7% del total de nuestro consumo de electricidad, siendo nuestro objetivo extender la producción de energía fotovoltaica a todas nuestras ubicaciones hasta llegar a generar aproximadamente el 15% de la demanda de electricidad de la compañía a partir de 2024.**

#Smallsteps
El Grupo BSH
es neutro en
emisiones de CO₂
de Alcance 1 y 2
desde 2020

Compra de energía verde

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

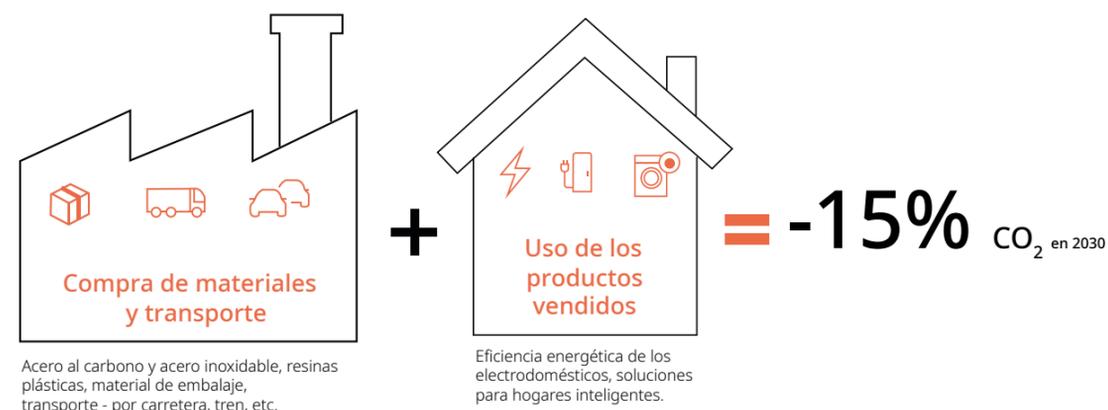
Compensación emisiones CO₂

BSH compensa el resto de sus emisiones de CO₂ apoyando proyectos de protección del clima, como de reforestación en Brasil. Es decir, neutralizamos las emisiones que no podemos evitar (las debidas al consumo de gas natural y al consumo de combustible de los coches de empresa) mediante la compra de medidas de compensación de CO₂. **En 2023, se adquirieron 4.560 toneladas de créditos de CO₂, que junto con los excedentes de créditos traspasados del año anterior han servido para compensar nuestra huella de carbono (7.311 ton CO₂ equivalentes).**

Pero eso no es suficiente. También nos ocupamos de reducir las emisiones de aquello en lo que no podemos influir directamente. En concreto, **queremos reducir las**

emisiones de CO₂ a lo largo de todo el ciclo de vida del producto (Alcance 3), incluyendo la adquisición de bienes y el uso de nuestros productos vendidos. **Nuestro objetivo es una reducción del 15% para 2030 tomando como referencia el año 2018.** La alta eficiencia energética de nuestros productos tendrá un impacto significativo en la consecución de este objetivo.

Para conseguir esta reducción de CO₂ nos enfocamos, por un lado, en trabajar con nuestros proveedores para desarrollar componentes de material reciclado y para conseguir una mayor reciclabilidad del producto terminado. Además, buscamos con nuestros proveedores soluciones que minimicen su huella de carbono en los procesos productivos.



Huella de carbono

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

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

En 2023, la huella de CO₂ correspondiente al Alcance 1 y 2 fue de 7.311 toneladas, un 2% inferior a la de 2022, manteniendo la tendencia favorable con respecto a 2019.

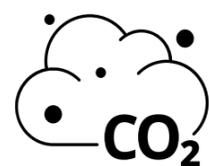
Nuestra intensidad de emisiones ha sido de 0,070 toneladas de CO₂ por tonelada de producción, lo que

corresponde a un aumento del 23% con respecto a 2022, aumento motivado principalmente por la reducción de producciones del año 2023.

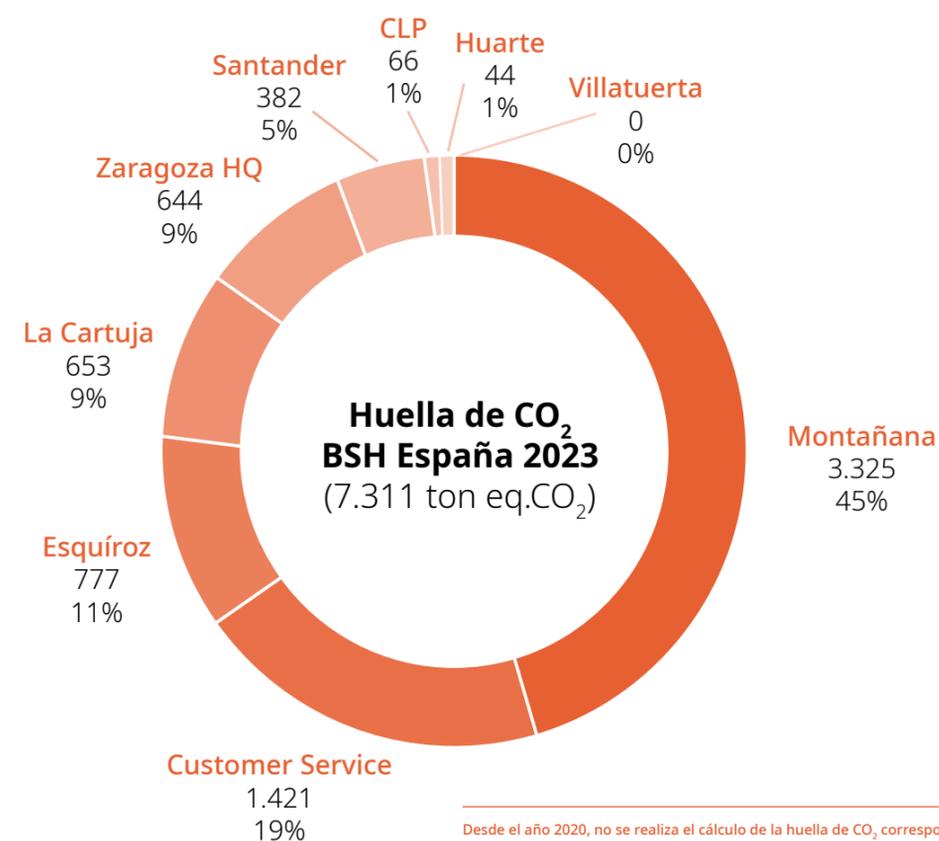
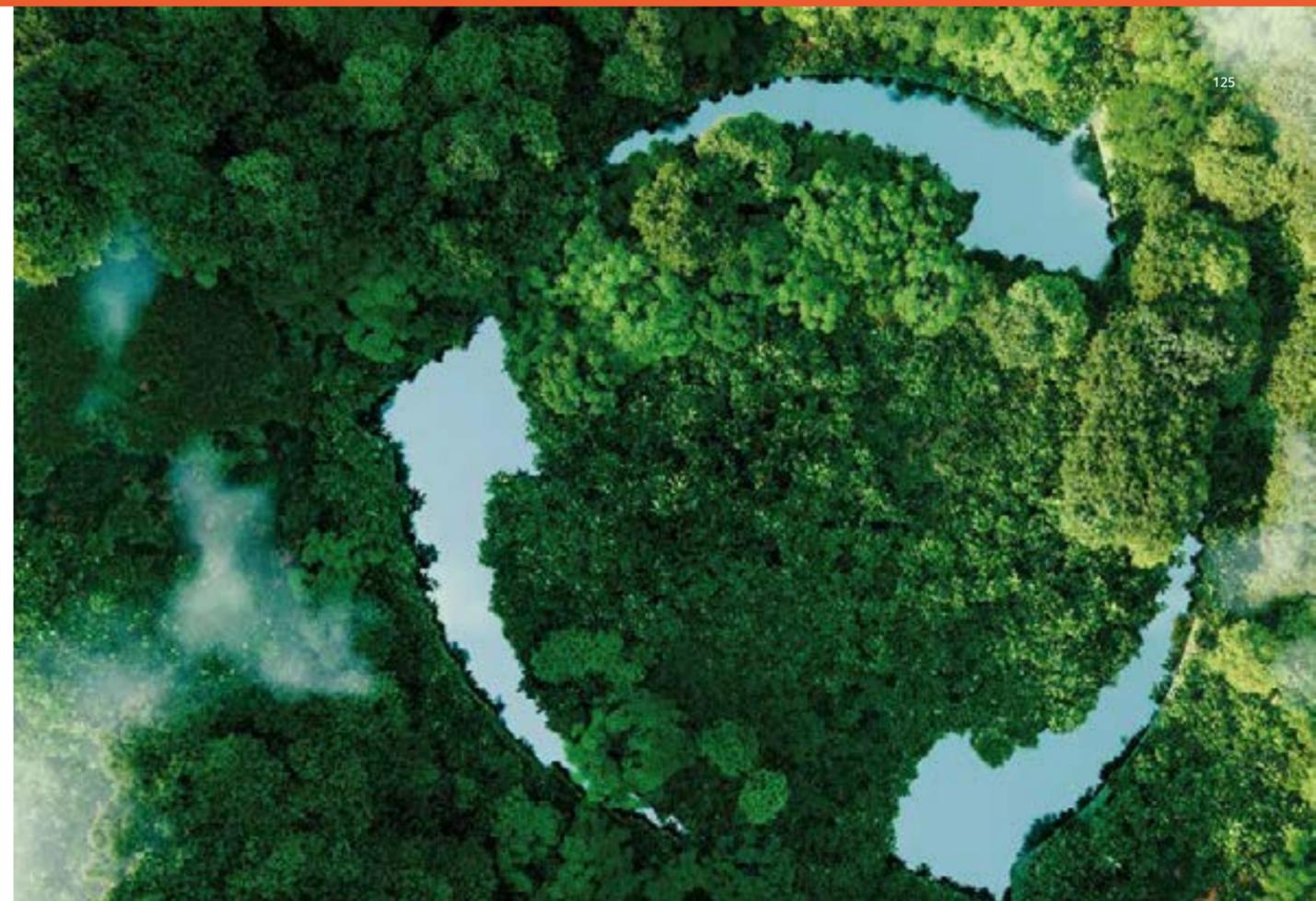
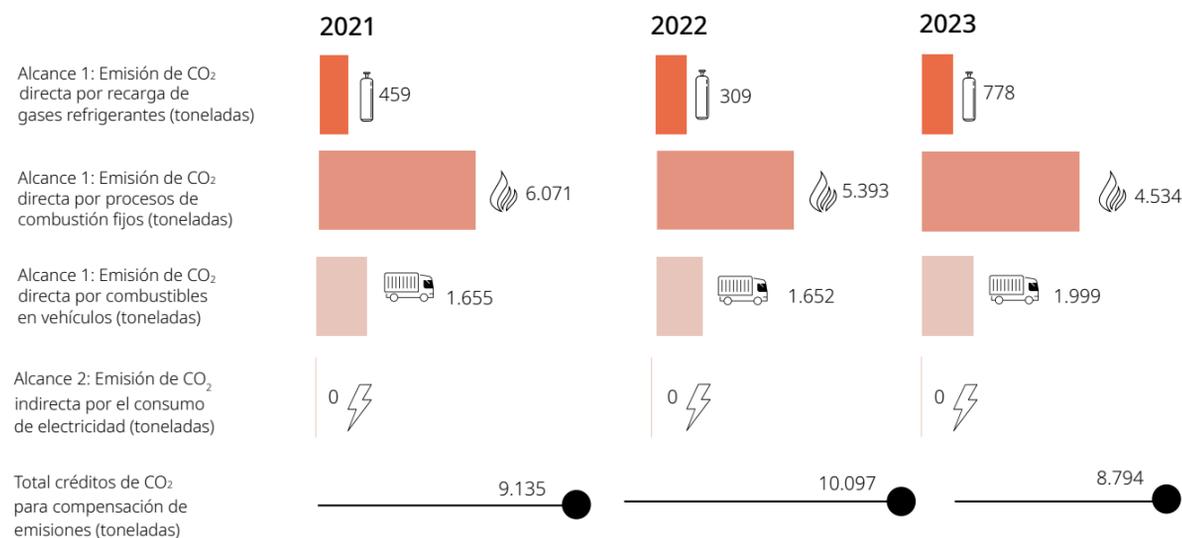
Desde 2020 y como aval de la implementación de la estrategia de neutralidad en CO₂, se inició un reporte mensual del consumo de energía de ubicaciones fabriles, almacenes y edificios de administración y desarrollo de más de 100 personas. En dicho reporte se incluyen, además de los valores de consumo de energía y combustible, las facturas correspondientes a cada uno de los consumos (electricidad y gas) y los certificados de compensación adquiridos. Toda la información es verificada anualmente por la empresa EY declarando conformidad y ratificando el logro de ser neutros en emisiones de CO₂ desde 2020.

#Smallsteps

La huella de CO₂ de BSH España en 2023 fue un 2% inferior a la del año anterior



HUELLA DE CO₂ BSH ESPAÑA, TONELADAS



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

Balance medioambiental BSH España

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

Balance medioambiental BSH España según GRI Standards

Actividad de procesos productivos	2021	2022	2023	unidades	
Productos (número)	4.165.619	4.137.506	3.269.531	Unid	
Productos (toneladas)	124.746	132.486	105.048	t	
Ref. GRI	Balance ambiental	2021	2022	2023	unidades
GRI 302	Energía				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización (instalaciones fijas)	70.761.120	66.521.430	56.779.650	kWh
	Consumo de electricidad	40.705.170	39.824.740	34.359.740	kWh
	de la cual, electricidad verde procedente de la red, con garantías de origen ¹	40.705.170	38.577.560	31.936.730	kWh
	de la cual, generación propia de energía renovable - electricidad fotovoltaica	0	1.247.190	2.423.010	kWh
	Consumo de gas natural (procedentes de fuentes no renovables)	30.055.950	26.696.690	22.419.910	kWh
GRI-302-3	Intensidad energética	567,24	502,10	540,51	kWh/ton.
GRI-302-4	Reducción del consumo energético (resultado de acciones de mejora de eficiencia)	2.734.480	2.862.736	2.345.397	kWh
GRI 303	Agua y efluentes				
GRI 303-3	Extracción de agua	90.993	95.427	86.155	m³
	de los cuales suministro de la red pública	90.993	95.427	86.155	m ³
	de los cuales suministro propio - aguas subterráneas	0	0	0	m ³
GRI 303-4	Vertido de aguas²	87.037	75.914	77.767	m³
	de la cuál, agua doméstica / sanitaria	49.979	42.170	52.684	m ³
	de la cuál, agua de proceso (previamente depurada)	37.058	33.744	25.083	m ³
GRI 303-5	Consumo de agua	3.956	19.513	8.388	m³
GRI 305	Emisiones a la atmósfera de procesos productivos				
GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), compuestos orgánicos volátiles (COV) y otras emisiones significativas al aire	27,91	24,39	20,57	t
GRI 306	Residuos				
GRI 306-3	Residuos generados	13.502	13.358	12.139	t
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación³	13.071	13.119	11.943	t
	de los cuales, residuos no peligrosos reciclados	12.232	12.222	10.814	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a valorización térmica	329	283	649	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a otras operaciones de valorización	329	331	318	t
	de los cuales, residuos peligrosos reciclados	80	100	78	t
	de los cuales, residuos peligrosos a valorización térmica	21	35	23,2	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de valorización	79	148	59,9	t
GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación³	431	240	196	t
	de los cuales, residuos no peligrosos a vertedero controlado	232	119	64	t
	de los cuales, residuos peligrosos a vertedero controlado	134	54	84	t
	de los cuales, residuos peligrosos a otras operaciones de eliminación	63	66	48	t
	de los cuales, residuos de construcción o demolición	2	0	0	t
	Total residuos generados sin residuos de construcción o demolición	13.500	13.358	12.139	t
	Porcentaje de residuos reciclados o recuperados	97%	98%	98%	%

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

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

³ Operaciones realizadas por gestores autorizados fuera de nuestras instalaciones.

Los datos reflejados en este Balance engloban las actividades de las fábricas, almacenes y edificios administrativos con más de 100 personas de BSH Electrodomésticos España. En 2020 se incorpora por primera vez información de las Oficinas Centrales y el almacén logístico en Zaragoza (Aragón) y del almacén logístico de Estella (Navarra). Y en 2021 se incorpora información del Centro de Atención al Usuario de Zaragoza. Ninguna de ellas produce impactos significativos a la biodiversidad en espacios naturales o áreas protegidas.

Educación de calidad para el talento y la innovación



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

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

#SmallSteps
 BSH España y la Universidad de Zaragoza mantienen, desde el año 1981, una estrecha relación, fruto de la cual, nació en 2006 la Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación

Colaboración con universidades

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



Cátedra BSH
Electrodomésticos
en Innovación
Universidad Zaragoza



CÁTEDRA BSH ELECTRODOMÉSTICOS EN INNOVACIÓN

BSH España y la Universidad de Zaragoza mantienen, desde el año 1981, una estrecha relación, fruto de la cual, nació en 2006, la Cátedra BSH Electrodomésticos en Innovación. Bajo este marco, trabajan conjuntamente en proyectos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), actividades de formación, oferta de prácticas para alumnos, contratación de ingenieros, licenciados, diplomados y estudiantes de grado, proyectos fin de carrera y doctorados.

En 2023, por decimosexto año consecutivo, se ofreció la actividad académica **'La empresa innovadora y resiliente'** impartida tanto por profesores de la Universidad de Zaragoza como por profesionales de BSH España.

En 2023, el programa Pivota Ideas, que habíamos lanzado en años anteriores, se incorporó dentro del Programa **SPIN TRANSFER & SPIN ADVENTURES**, promovido por la Universidad de Zaragoza. Este programa está diseñado para apoyar a los investigadores en la creación de empresas spin-off UNIZAR.

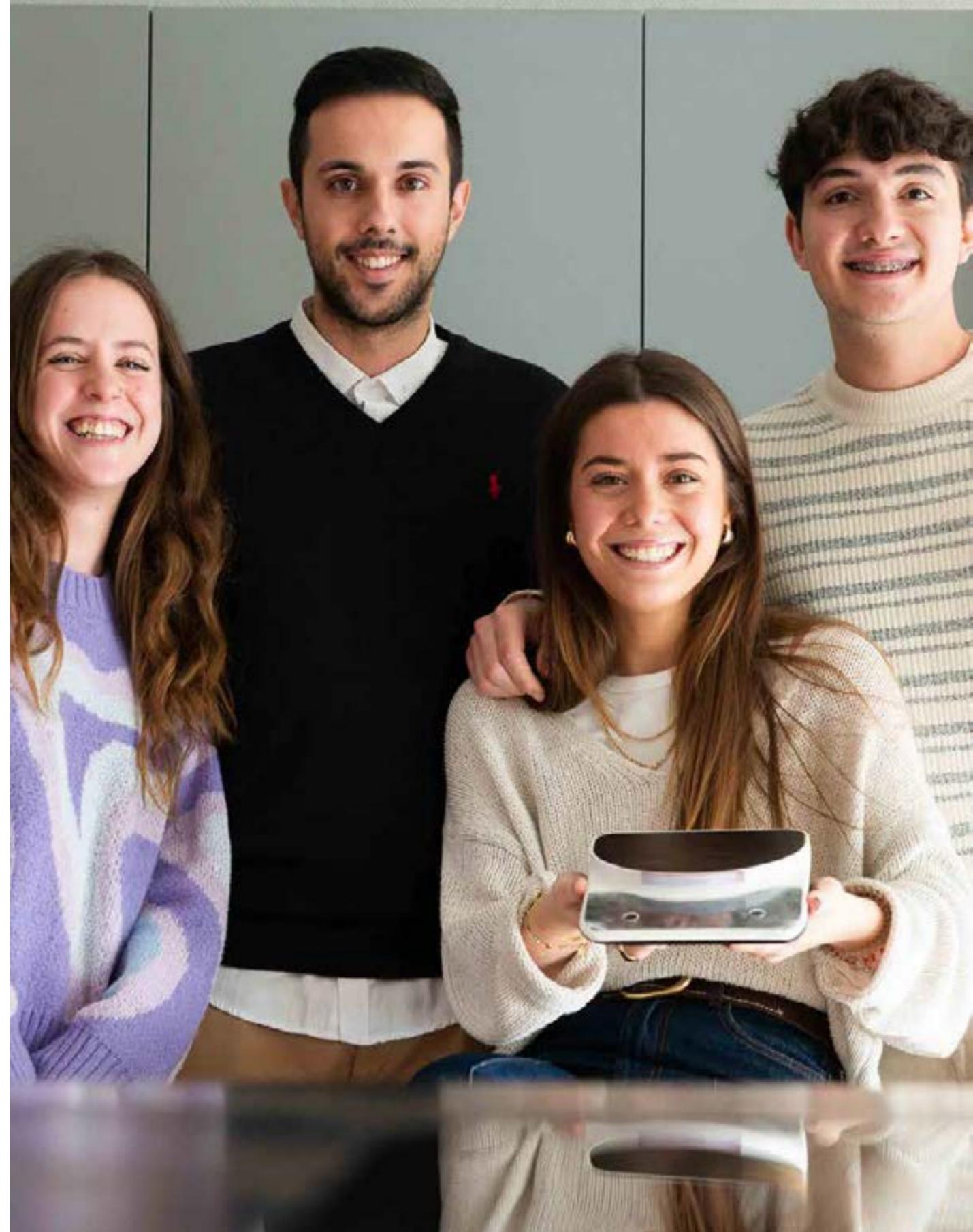
Los participantes disponen de todo el apoyo necesario para convertir su idea basada en un resultado de investigación UNIZAR en una empresa spin-off: charlas específicas, talleres gamificados de introducción al emprendimiento SPIN-OFF, asesoría y mentoring impartida por personal de BSH Electrodomésticos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

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

que, que bien de modo grupal o de modo individual, tratan de resolver con el conocimiento adquirido en su formación en la universidad y en la asignatura. Todos los retos son necesidades de nuestro sector, de forma que los estudiantes aprenden e innovan mientras conocen la realidad de los electrodomésticos.

Como novedad, en 2023 se ha desarrollado la primera edición del **Factor Idea Digital Home Connect** con los estudiantes del Máster en Ingeniería de Diseño de Producto y del Máster de Ingeniería de Telecomunicación. Además, se ha llevado a cabo la 11ª edición del **Factor Idea Diseño** que cada año lanza un reto de innovación a los alumnos del **Grado de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto e Ingeniería Electrónica de la Universidad de Zaragoza**. Y, por último, se ha desarrollado también el **Factor Idea Grado de Marketing e Investigación de mercados**, que consiste en lanzar un reto de innovación a los alumnos del Grado de Marketing e Investigación de Mercados.

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





Otras colaboraciones

La necesidad de captar talento es crucial para BSH y para todas las empresas que atraviesan una transformación digital, sobre todo, en perfiles de ciencias e ingeniería. Por eso, la compañía tiene en marcha una serie de actividades que buscan aumentar la notoriedad y reputación de la empresa y del sector en el que opera, además de poner en valor el entorno de trabajo y las condiciones de trabajo de sus empleados.

Con ese objetivo, BSH Electrodomésticos España lleva a cabo habitualmente una serie de iniciativas junto a las principales universidades de las ciudades en las que tiene presencia (Zaragoza, Pamplona y Santander):

- **Charlas y ponencias** impartidas por compañeros de BSH **en la Universidad de Zaragoza** y dirigidas a los estudiantes de las diferentes ingenierías y matemáticas, con el fin de darles a conocer cómo se están aplicando en el entorno industrial muchas de las tecnologías que están estudiando y las posibles salidas profesionales que pueden encontrar al finalizar sus estudios. Estas ponencias han versado sobre el desarrollo de software ligado al IoT e Industria 4.0, entre otras.
- Organización de **visitas guiadas a la fábrica de Montañana** con el foco en tecnologías de Industria 4.0 para estudiantes del Grado y Máster en Tecnologías Industriales y del Grado en Ingeniería Electrónica.
- Participación en las **ferias de empleo de la Universidad de Zaragoza y la UPNA**, para dar a conocer a estudiantes y recién titulados las oportunidades de prácticas y empleo que BSH les ofrece.



#Smallsteps
BSH busca acercar
a los niños y
jóvenes la pasión
por la ciencia y
tecnología

Formación en el Centro Salesianos

BSH inició la relación con el centro Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza Salesianos hace más de 20 años, una larga trayectoria de colaboración forjada por el interés común de formar a los mejores profesionales del futuro.

La colaboración se traduce en actividades formativas, prácticas para estudiantes y titulados y la participación en los Premios Don Bosco con el objetivo de incrementar las vocaciones científico-tecnológicas. También, en 2023, miembros de BSH han participado voluntariamente compartiendo su conocimiento en charlas durante el curso escolar como es el caso de la sesión sobre inteligencia emocional en equipos para fomentar habilidades como empatía y asertividad, que pueden ayudarnos a mejorar la efectividad de los equipos de trabajo.

Talleres de ciencia y tecnología para niños y jóvenes

INVOLUCRATECH

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

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

SOMOS INGENIOSOS

Además, en 2023 organizamos por primera vez las jornadas "Somos Ingenios@s" en las que los hijos e hijas de nuestros empleados disfrutaron de una jornada en la que la ciencia y la tecnología es la protagonista. El objetivo de estas sesiones es romper los estereotipos de género asociados a las profesiones y manifestar que cada persona puede dedicarse a aquello que le guste con independencia de si es hombre o mujer.

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



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

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

Diversidad
para el
desarrollo

#Smallsteps

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





Vivimos e impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión

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

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

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

Para conseguir que nuestra cultura de empresa funcione como motor impulsor, BSH lleva a cabo actividades que promueven la participación de los empleados. Por ejemplo, desde 2018, **BSH organiza días de la diversidad en todo el mundo con actividades locales**. Entre otras actividades, en 2023 organizamos tres talleres para simular situaciones cotidianas y reflexiones sobre la importancia de tener una mentalidad inclusiva en nuestro día a día. También promovimos el viaje en el tren de la diversidad, un recorrido virtual por todos los materiales de aprendizaje disponibles para reflexionar sobre diversidad, equidad e inclusión.

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

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

Todos los responsables de departamento de BSH reciben **formación sobre diversidad, en concreto, sobre sesgos inconscientes**.

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

LAS DIMENSIONES DE LA DIVERSIDAD

DIVERSIDAD DE EDAD

Según la ONU, en 2050 la cifra de personas mayores 65 años en todo el mundo se duplicará, pasando de 761 millones en 2021 a 1.600 millones en 2050. Esta tendencia está marcando nuestro futuro y por ello nos encontramos en un proceso de sensibilización interna hacia la importancia que tiene ya, la **adecuada gestión de la edad**, asociada a la experiencia, compromiso y motivación como factores claves de futuro. Pero la **diversidad de edad** no es solo importante por el cambio demográfico. Establecer políticas en la organización que establezcan equipos multigeneracionales favorece el enriquecimiento profesional y cultural de los empleados, fomentando la transferencia de conocimiento y experiencias. Además, BSH España dispone de una **política de prevención y salud laboral** que incorpora proyectos que favorecen el trabajo saludable hasta que llega el momento de la jubilación. Además, también se ponen a disposición de los empleados, diversos programas de formación para el autocuidado de la salud. Es el caso del reto del "triángulo del bienestar emocional" que tuvo lugar con motivo del Día Mundial de la Salud y en el que se invitó a los empleados a participar en diferentes actividades para reflexionar sobre su bienestar y su salud.

DIVERSIDAD CULTURAL

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

BSH España acoge cada año a trabajadores de las diferentes filiales del Grupo BSH y del mismo modo, trabajadores españoles se desplazan a otros países. En 2023, estuvieron desplazados un total de 16 trabajadores españoles en Alemania, Francia, USA, China, Hong Kong, Dubai (Emiratos Árabes Unidos), Marruecos y Egipto.

#Smallsteps
BSH España dispone de una política de prevención y salud laboral que incorpora proyectos que favorecen el trabajo saludable hasta que llega el momento de la jubilación



DIVERSIDAD DE GÉNERO

El **Plan de Igualdad de BSH España** recoge, desde 2010, objetivos y medidas de ámbito común para todos los centros de trabajo. La Comisión Negociadora del Plan de igualdad es la responsable de la aplicación y revisión periódica de este plan. Además, las comisiones de Igualdad de cada centro también son responsables del seguimiento de la aplicación del plan. En 2023, se continuó con los trabajos de la comisión negociadora, integrada por representantes de los trabajadores y de la empresa de todos los centros de trabajo. Gracias al trabajo de esta comisión se ha alcanzado un acuerdo para la renovación del Plan de Igualdad de BSH en 2023, que ya ha sido registrado oficialmente ante la autoridad laboral. El objetivo común es seguir trabajando en la diversidad de género, adaptando todos los trabajos realizados en los últimos años a los nuevos requerimientos legales y avanzando hacia un entorno más diverso para todos. Entre los objetivos específicos del plan se incluyen el acceso al empleo, la rotación, la formación y promoción, la retribución y ventajas sociales, el tiempo de trabajo, la conciliación de la vida laboral y personal, la comunicación, el régimen disciplinario y la salud laboral.

También en 2023, y fruto del trabajo de la comisión negociadora del Plan de Igualdad, se ha continuado trabajando en la actualización del **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de**

sexo o acoso moral de BSH. El documento tiene la finalidad de fijar un marco de actuación homogéneo y equitativo en BSH España ante estas situaciones. Su objetivo es contribuir a un ambiente exento de acoso, concienciar en la prevención y facilitar la rápida solución de las reclamaciones que se puedan generar, todo ello con las debidas garantías de confidencialidad e imparcialidad. Tanto el texto actualizado como el nuevo formulario de denuncia están a disposición de los empleados de BSH.

Para una mayor difusión de estos documentos, se elaboró una campaña de comunicación con varias acciones: carteles informativos en los centros de trabajo, envío por e-mail de comunicaciones sobre protocolo de acoso e Intranet. Además, pusimos a disposición de toda la plantilla la formación interna "La diferencia nos hace únicos". En esta breve píldora explicamos las actividades principales que se realizan en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión en BSH España, analizando en detalle el Plan de Igualdad de BSH y el Protocolo de Acoso. En 2023, no consta ningún incidente en el que se haya requerido la aplicación del protocolo.

#Smallsteps
Las mujeres suponen el 35,44%
de la plantilla en España

#Smallsteps
BSH pone en marcha, siempre que sea posible, medidas de conciliación de la vida laboral y personal como flexibilidad de horarios, teletrabajo y medidas de desconexión laboral y digital

En cuanto a **medidas de conciliación de la vida laboral y personal**, cabe destacar la potenciación del uso de nuevas tecnologías, que permiten la reducción de viajes, y el teletrabajo; la posibilidad de contar con excedencias de duración inferior y superior a las establecidas por la legislación; diversas medidas relativas a la flexibilidad en cuanto a los permisos establecidos para la lactancia y el permiso de maternidad y paternidad; o las reducciones de jornada y flexibilidad de horarios.

El teletrabajo está asentado en todos los centros de trabajo como práctica habitual enmarcado en la política Workinflex, que permite alcanzar hasta un 50% de la jornada en teletrabajo. Los empleados disponen de una bolsa de días y de horas para teletrabajo por motivos personales, además de los motivos tradicionales sin límite temporal (embarazo, proyectos internacionales y movilidad). Para facilitar la conciliación de las personas trabajadoras, las jornadas de teletrabajo se pueden realizar en un horario flexible de 06:00h a 22:00h.

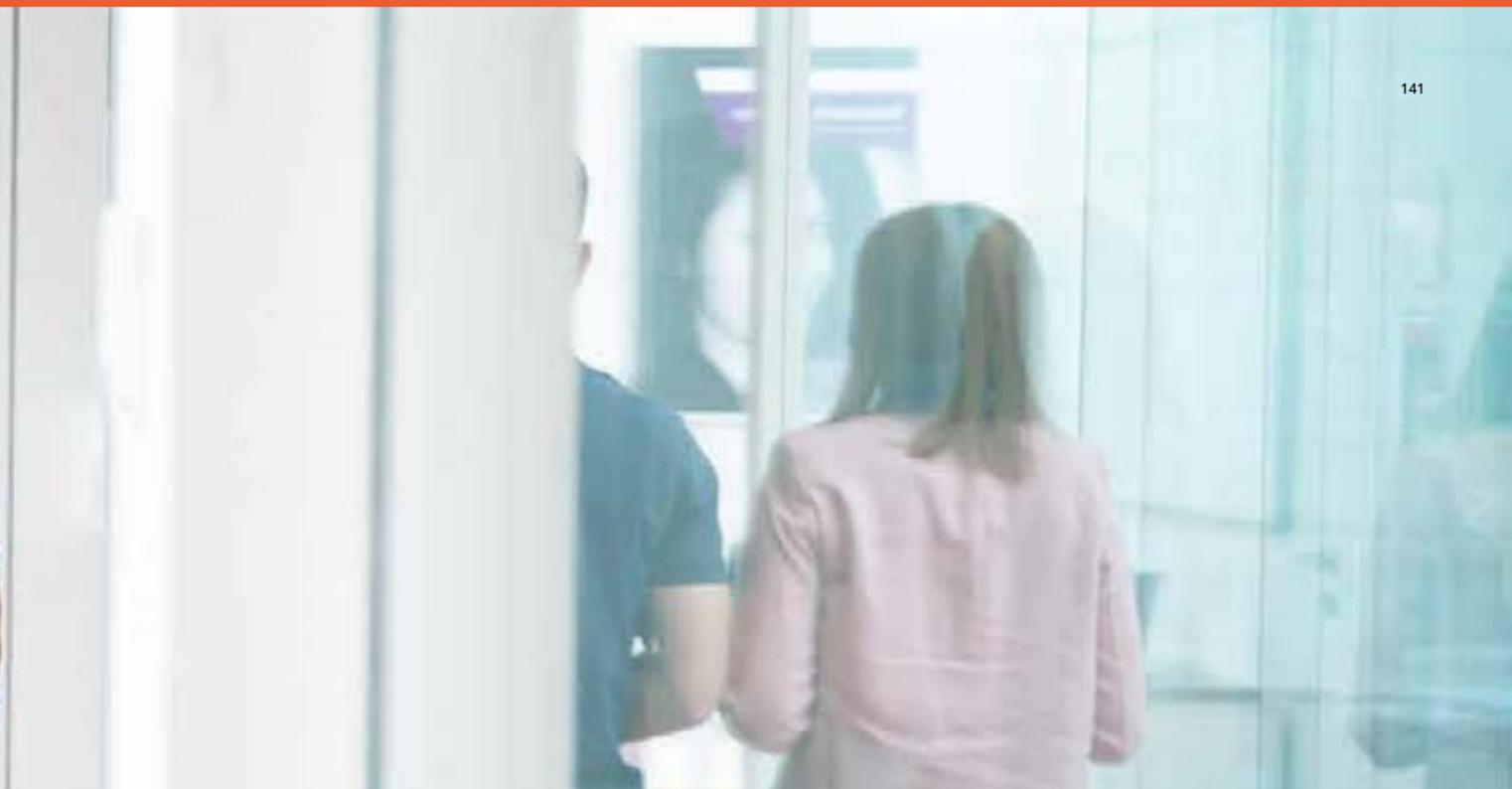
En 2021, se lanzó una campaña sobre la **desconexión laboral y la desconexión digital** en la plataforma online interna Living Healthy. Desde entonces, los empleados tienen acceso a varias recomendaciones y pautas para favorecer la desconexión en el día a día, prestando especial atención a los efectos que esta tiene sobre la salud, el bienestar y la productividad.

Los empleados tienen a su disposición, desde 2019, una **instrucción interna sobre desconexión digital**. Esta norma reconoce el derecho de todas las personas trabajadoras a la desconexión digital del entorno laboral fuera de su jornada laboral ordinaria. El objetivo principal que se pretende es respetar los tiempos de descanso y la intimidad personal, fomentar la conciliación familiar y personal y prevenir patologías de salud relacionadas.

Además, las personas sujetas a turno flexible solo pueden registrar su jornada presencial en el intervalo de 7:00h a 19:00h para promover de este modo la desconexión laboral. Los sistemas de iluminación y calefacción también limitan su horario de funcionamiento de forma automática a este periodo del día.

PERMISO PARENTAL 2023	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	45	45	64	139	109	184
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	62	61	126	156	188	217
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	62	61	124	155	186	216
Tasa de regreso al trabajo					99%	100%

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



DIVERSIDAD FUNCIONAL

La **diversidad funcional** se considera también relevante en BSH España, que contó, en su plantilla contratada en 2023, con 51 personas con discapacidad y contrató, como medida alternativa legal, trabajo especial en centros especiales de empleo, superando así la cuota mínima legal de 2% sobre la plantilla. Por otro lado, como medida alternativa, la compañía se preocupa en la selección de proveedores de servicios por incluir a entidades que cuentan con centros especiales de empleo o con políticas específicas de contratación directa de personas con discapacidad. La accesibilidad a los centros de trabajo de BSH España se gestiona caso a caso en función de las necesidades particulares de los trabajadores de ese centro. Como compañía, damos pequeños pasos con el objetivo de incorporar a nuestros equipos personas con discapacidad. En 2023, se ha seguido trabajando internamente para estrechar relaciones con nuevas asociaciones y fundaciones, con el objetivo de contratar en el futuro a más personas con discapacidad. También se están explorando nuevos centros especiales de empleo con los que poder colaborar.

COLORS OF BSH

Colors of BSH es la red oficial para dar apoyo y visibilidad a las personas que se sienten identificadas con el colectivo LGBTQIA+ en BSH. Desde hace varios años, se promueven diversas actividades en todo el mundo que tienen como objetivo ayudar a que BSH sea un lugar inclusivo en el que todo el mundo pueda llevar su verdadero yo al trabajo cada día, sin importar su identidad de género u orientación sexual. Además, por segundo año consecutivo BSH participó en el evento LGBTQ+@Work en Zaragoza, organizado por Grupo Init. Este encuentro sirvió para visibilizar que las personas que forman parte del colectivo LGBTQ+ pueden dar un nuevo enfoque en el trabajo y a los retos empresariales.

DIVERSIDAD EN BSH ESPAÑA

	TOTAL EMPLEADOS		NÚMERO MUJERES		NÚMERO HOMBRES	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	Grupos 1-2	1.451	1.426	569	559	882
Grupos 3-4-5	472	511	294	320	178	191
Grupos 6-7	2.287	2.500	629	742	1.658	1.758
Total	4.210	4.437	1.492	1.621	2.718	2.816

	TOTAL TRABAJADORES EXTRANJEROS EN BSH ESPAÑA				TOTAL	
	MUJERES		HOMBRES		2023	2022
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
África	2	2	6	7	8	9
América	8	20	8	13	16	33
Asia	2	3	4	2	6	5
Europa	86	91	70	69	156	160
Total	98	116	88	91	186	207

	EDAD									
	NÚMERO EMPLEADOS EXTRANJEROS		NÚMERO DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD		EMPLEADOS < 30 AÑOS		EMPLEADOS 30 - 50 AÑOS		EMPLEADOS > 50 AÑOS	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Grupos 1-2	44	35	4	4	128	128	977	990	346	308
Grupos 3-4-5	106	118	4	5	42	60	293	316	137	135
Grupos 6-7	36	54	43	45	60	126	1.444	1.665	783	709
Total	186	207	51	54*	230	314	2.714	2.971	1.266	1.152



* Esta cifra incluye prejubilados parciales



Fin de la pobreza



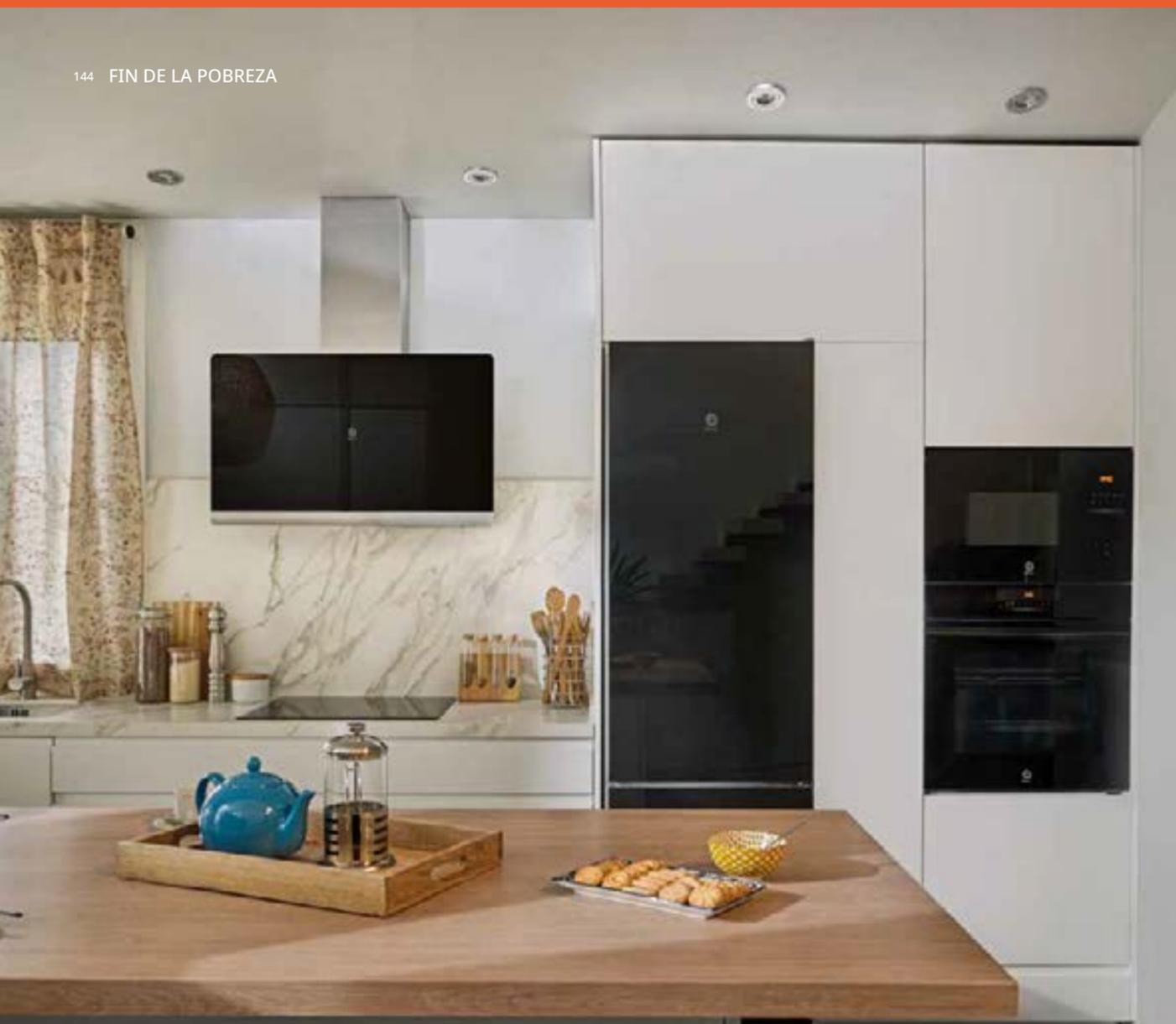
La pobreza va más allá de la falta de ingresos y recursos para garantizar unos medios de vida sostenibles. La pobreza es un problema de derechos humanos. Entre las distintas manifestaciones de la pobreza figuran el hambre, la malnutrición, la falta de una vivienda digna y el acceso limitado a otros servicios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

Las empresas pueden tener un impacto positivo en muchos de los aspectos derivados de la pobreza como la seguridad alimentaria, la precariedad laboral, la falta de acceso a servicios básicos de calidad, la educación, el saneamiento, la escasez de recursos naturales, etc.

Para lograr este objetivo de acabar con la pobreza, el crecimiento económico debe ser inclusivo, con el fin de crear empleos sostenibles y de promover la igualdad.

#Smallsteps

A lo largo de 2023, BSH ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables a través de la donación de electrodomésticos a 32 proyectos sociales



Colaboración social

BSH España mantiene un espíritu de colaboración y participación en proyectos activos e iniciativas solidarias, impulsados por entidades sociales principalmente, con el fin de apostar por el progreso de la sociedad en general.

La compañía efectúa donaciones de electrodomésticos, dinerarias y de otros bienes materiales destinadas a proyectos caritativos, sociales y científicos, y a aquellos de reconocida utilidad pública, siempre y cuando se destinen a entidades sin ánimo de lucro.

BSH España prioriza las solicitudes de donaciones para proyectos desarrollados en las comunidades autónomas donde tiene presencia fabril (Aragón, Navarra y Cantabria) si bien colabora en algunos proyectos de índole nacional con el propósito de mejorar la calidad de vida en casa equipando cocinas en **proyectos de mejora de la vivienda** social para acogida de personas vulnerables o en exclusión social.

#Smallsteps
 BSH España mantiene un espíritu de colaboración y participación en proyectos activos e iniciativas solidarias, impulsados por entidades sociales principalmente, con el fin de apostar por el progreso de la sociedad en general

COLABORACIÓN EN PROYECTOS DE MEJORA DE LA VIVIENDA SOCIAL

A lo largo de 2023, BSH ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables a través de la donación de electrodomésticos a 32 proyectos sociales.

Un ejemplo lo encontramos en el proyecto de equipamiento de cocinas de pisos de acogida para familias de pacientes de la Fundación Josep Carreras.

Además, la Fundación Infantil Ronald McDonald ha equipado la Casa Ronald McDonald de Sevilla, que aloja gratuitamente a familias que acuden a la capital hispalense para que sus hijos e hijas sean tratados en los hospitales de referencia de Sevilla. La marca Balay ha donado todos los electrodomésticos para el comedor de la zona común.

En Aragón, otra colaboración a destacar es la realizada con la Obra Social El Carmen con el objetivo de equipar alojamientos para personas sin hogar y en riesgo de exclusión social en Zaragoza.

Además, BSH también ha colaborado con YMCA, que tiene el compromiso compartido de desarrollar el potencial de niños, niñas y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y fomentar la responsabilidad social. En YMCA trabajan para procurar que todo el mundo, independientemente de su situación económica o personal, tenga la oportunidad de aprender, crecer y prosperar. Balay ha donado electrodomésticos para equipar pisos de jóvenes y menores en riesgo de exclusión social y también para conservar frescos alimentos que entregan diariamente a personas que lo necesitan.





LOS TRABAJADORES DE BSH MUESTRAN SU LADO MÁS SOLIDARIO

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

A lo largo del año 2023, se han llevado a cabo diversas campañas solidarias que han contado con la participación de los empleados de BSH y en las que han demostrado, un año más, su gran solidaridad. Es el caso de la iniciativa solidaria de juguetes de Cruz Roja, "El juguete educativo", en la que se recogieron alrededor de 300 juguetes, donados por empleados, que fueron destinados a niños en riesgo de exclusión social de nuestro país.

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

Este es el caso, por ejemplo, de la Carrera de las empresas de ESIC de Zaragoza en la que BSH participa desde 2019 consiguiendo, año tras año, reconocimiento por ser una de las empresas con mayor número de participantes. En 2023, participaron 33 equipos de 3 personas, batiendo récord de participación y haciendo que estuviéramos en el Top 3 de empresas con más participantes de la IX Edición de la Carrera en Zaragoza.

#Smallsteps
A lo largo del año
2023, se han llevado
a cabo diversas
campañas solidarias
que han contado con
la participación de los
empleados de BSH y en
las que han demostrado,
un año más, su gran
solidaridad

OTRAS COLABORACIONES

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

- **Tapones para una nueva vida:** en BSH tenemos habilitados puntos de recogida de tapones de plástico para empleados. Apoyamos esta iniciativa de la Fundación SEUR desde hace 10 años con el fin de ayudar a aquellas familias que no pueden afrontar económicamente el tratamiento de sus hijos con problemas de salud.
- **Queremos dar nuevas oportunidades a la ropa y ayudar a las personas.** Colaboramos en todas las ubicaciones de la empresa en Zaragoza con el proyecto de la Fundación Cáritas "A todo trapo". En 2023, recogimos 1.751 kg contribuyendo, de este modo, a generar empleado social a partir de la gestión de ropa y desechos textiles y ofrecer la oportunidad de cubrir las necesidades de ropa a familias vulnerables a través de tiendas.
- **La marca Balay se suma a la lucha contra el Cáncer** con un delantal especial que está disponible desde 2021 en su tienda solidaria. Los fondos recaudados con su venta se destinan íntegramente a la Asociación Española Contra el Cáncer. Además, Balay también dona a la AECC todo lo recaudado en su tienda solidaria.
- Balay también ha realizado colaboraciones con distintas entidades cediendo mobiliario y electrodomésticos para el desarrollo de eventos de índole social y gastronómica. Este ha sido el caso de la colaboración con el **showcooking de la VIII Gala benéfica que organizan cada año el Club Includina y ATADES** y, que tiene como objetivo la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través de la alta cocina. El dinero recaudado en la taquilla se destina a **proyectos de inclusión laboral de ATADES**.
- BSH colabora con la iniciativa solidaria **Digitalización Sostenible** impulsada por Fundación CEOE y los Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada del Productor para el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. El objetivo principal que se persigue es contribuir al desarrollo de la economía circular a través de la reutilización de los aparatos eléctricos y electrónicos al final de su vida útil, y fomentar de este modo el acceso universal a la tecnología. En 2023, **BSH ha entregado en esta iniciativa 495 equipos de los cuáles, un 24% ha sido reutilizado y donado a ONGs.** El material restante ha sido tratado debidamente y reciclado por gestores de residuos colaboradores.

Conoce más en
la tienda solidaria
de Balay



<https://www.balay.es/catalogo-electrodomesticos/tienda-solidaria>

UNA CUNA CLIMATIZADA PARA AYUDAR A BEBÉS DE PAÍSES SIN RECURSOS

A lo largo de 2023, hemos colaborado con el proyecto **Cuna climatizada de la ONG Medicina Abierta al Mundo, que cuenta también con el apoyo de Salesianos.** El objetivo del proyecto es ofrecer una cuna climatizada para países sin recursos en las que gran cantidad de niños prematuros mueren por falta de disponibilidad de incubadoras. De esta forma, se consigue controlar y regular la temperatura, la humedad y otras funciones como el tratamiento de la ictericia mediante fototerapia generada por unos LEDs.

Desde BSH, hemos colaborado en el rediseño de la cuna poniendo el foco en simplificar tanto la fabricación como el montaje, favoreciendo a futuro un posible incremento de producción con una reducción del coste. Además de sesiones para mejorar el diseño, también se han llevado a cabo sesiones de mentorización sobre seguridad y análisis de riesgos junto con estrategia de proveedores.

Por su parte, el departamento de mecánica de Salesianos Pamplona colabora en la fabricación de dichas incubadoras y algunas de las ya fabricadas se han enviado a África para ayudar a muchos bebés a salir adelante.





Alianzas que
suman para
todos



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

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

#SmallSteps
BSH Electrodomésticos España
comparte con la sociedad
su conocimiento y experiencia, a través
de diferentes tipos de colaboraciones
académicas, profesionales, y con
las administraciones públicas

Colaboración Académico Profesional

BSH España mantiene un espíritu de colaboración y participación en proyectos activos, impulsados por organizaciones investigadoras, asociaciones empresariales, instituciones académicas y administraciones públicas que, conjuntamente, construyen el marco de colaboración académico profesional de BSH con el fin de apostar por el progreso, el desarrollo del sector de electrodomésticos y la sociedad en general.

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

Es ejemplo de esta colaboración nuestra relación con las instituciones académicas explicadas en el capítulo de Educación.



Colaboración con asociaciones empresariales y organizaciones investigadoras



Fundación ECOLEC es una entidad sin ánimo de lucro, en cuya creación participó BSH España. Se trata del principal Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de España. Desde su inicio, BSH España forma parte de sus órganos de gobierno. En 2023, BSH ocupó la presidencia de esta fundación recayendo en la directora de finanzas y control de BSH, Begoña Aguirre.



Asociación para el Progreso de la Dirección, APD, es una entidad privada e independiente, sin ánimo de lucro, de ámbito internacional, cuya misión es impulsar y actualizar la formación y la información de los directivos de empresas y de los empresarios a través de actividades de difusión del conocimiento, capacitación y mejora profesional, contribuyendo al bien común de la Sociedad Civil. BSH España forma parte del Consejo de APD ocupando una de las vocalías. En 2023, Fernando Gil Bayona ocupó la presidencia de esta asociación en Aragón.



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



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



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



BSH es miembro de las Cámaras de Comercio de Navarra y Zaragoza. Tanto en Zaragoza como en Navarra, BSH es vocal del Pleno.



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



BSH España es miembro de la **Asociación Española de Productores de Electrodomésticos**. APPLIA ESPAÑA es una Asociación Empresarial de carácter voluntario e independiente y sin ánimo de lucro, dirigida a agrupar, coordinar, representar y defender los intereses generales de las empresas fabricantes e importadoras de aparatos eléctricos y no eléctricos destinados al equipamiento doméstico.



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



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



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



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



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



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



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



BSH España es socio de **Dircom Aragón** que constituye la principal red de profesionales de la comunicación en la comunidad y desarrolla cada año distintas actividades entre formación, impulso al conocimiento, encuentros institucionales, networking y sinergias. BSH España forma parte de la Junta Directiva ocupando la responsable de comunicación corporativa el cargo de vicepresidenta segunda.



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



PRLInnovación fomenta una cultura de innovación en el campo de la prevención. BSH participa en actividades que organiza la asociación para gestionar la prevención y promocionar y desarrollar la seguridad y salud en las empresas. En 2023, BSH ha participado en un proyecto para desarrollar una nueva herramienta de evaluación de riesgos psicosociales llamada "MentallyPro" que se pondrán en práctica a lo largo de 2024.



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



BSH es socia de **ASCOM**, asociación constituida en 2014 con el objetivo de profesionalizar la función de Compliance. Es una asociación independiente que se dirige a los profesionales de Compliance de todos los sectores económicos y de todo tipo de organizaciones. Su misión es permitir a todas las empresas y organizaciones dar respuesta a las exigencias y retos regulatorios.



Cumplen es una organización profesional sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo, la profesionalización, la implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en el cumplimiento normativo. Su objetivo es, entre otros, contribuir a la profesionalización de los Compliance Officers y la especialización de los diferentes profesionales relacionados con las funciones de cumplimiento normativo. BSH es socia y participa en distintas actividades, como ponencias dirigidas a otros profesionales de empresas.



El Centro de investigación gastronómica de Aragón busca convertirse en un espacio de investigación referente para todas las personas y organizaciones vinculadas a la gastronomía a nivel local, nacional e internacional. BSH, con su marca Balay, colabora con la Asociación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca, que inauguró este espacio en diciembre de 2022.



ALIANZAS Y COLABORACIONES



OTRAS COLABORACIONES



PARTICIPACIÓN EN FOROS, CONGRESOS Y SEMINARIOS

BSH España comparte con la sociedad su conocimiento en diferentes áreas a través de la participación en foros, jornadas y eventos formativos. A lo largo del año 2023, 38 profesionales de la compañía participaron en diversos foros en los que compartieron su conocimiento y experiencia en relación con distintas temáticas como inteligencia artificial, compras, salidas profesionales, formación, innovación, machine learning, Industria 4.0, compliance, energía y sostenibilidad.

Reconocimientos y premios



BSH ESPAÑA, TOP EMPLOYER ESPAÑA 2023

Por undécimo año consecutivo, BSH ha sido certificada como Top Employer España 2023. Top Employers Institute reconoce a la compañía con este certificado por ofrecer un excelente entorno de trabajo centrado en las personas.



EL GRUPO SAN VALERO RECONOCE A BSH POR SU CÁTEDRA UNIVERSITARIA

En un acto por su 70 aniversario, la institución educativa entregó placas y diplomas a las entidades con las que tiene firmadas cátedras, entre ellas, BSH, por su Cátedra Empresa Sana, la primera Cátedra de Salud Laboral de España en la que participa una empresa privada.



EL PROYECTO FISIOCOACHING, BUENA PRÁCTICA POR EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BSH recibió este reconocimiento durante el VIII Encuentro de Empresas Saludables. Este reconocimiento se suma al ya recibido por el Instituto Aragonés de Seguridad y Salud y por la European Agency for Safety and Health at Work. El proyecto fisiocoaching ha obtenido ya los 3 reconocimientos posibles por parte de la administración local, nacional y europea.



SELLO RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ARAGÓN 2023

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



BSH, RECONOCIDA COMO EMPRESA SALUDABLE

La compañía ha sido seleccionada para formar parte de la Red Española de Empresas Saludables, proyecto promovido por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud (INSST) para trabajar en la promoción, la cultura de salud y el intercambio de experiencias de éxito, entre empresas y organizaciones que gestionan la seguridad y la salud laboral de sus trabajadores de forma integral.



X PREMIOS ARAGÓN EN LA RED DE HERALDO DE ARAGÓN

BSH ha sido una de las empresas galardonadas con este premio que reconoce el talento tecnológico y digital en Aragón. El proyecto de BSH premiado, ARIS, desarrollado en colaboración con PredictLand ha conseguido, con inteligencia artificial, generar un algoritmo que automatiza la lectura y análisis de los miles de boletines de nuestro servicio técnico.



BSH, LA EMPRESA MÁS ATRACTIVA PARA TRABAJAR EN EL SECTOR INDUSTRIAL SEGÚN RANDSTAD AWARD

Randstad España entregó estos galardones en base a una encuesta respondida por más de 7.000 personas en nuestro país que han dado su opinión sobre las empresas con mayor atractivo laboral. Lo que más valoran los encuestados es la conciliación laboral-personal, un ambiente agradable de trabajo, la seguridad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional.



LA INNOVACIÓN SMART HYGIENE SYSTEM RECIBE EL PREMIO BOSCH INVENTOR AWARD 2023

Con el objetivo de abordar un problema cotidiano común: la higiene en los frigoríficos, el equipo de sensores del área de predesarrollo global, ubicada en Montañana, y el área de frigoríficos de BSH China desarrollaron conjuntamente una solución digital llamada Smart Hygiene System que puede controlar en tiempo real las concentraciones de olor de los alimentos dentro del frigorífico y eliminar los malos olores. Además de su éxito en el mercado chino tras su lanzamiento en 2022, el equipo que ha desarrollado esta tecnología ha recibido recientemente el premio Bosch Inventor Award 2023.



BSH, PREMIADA POR DOMESTIC&GENERAL

Desde hace más de diez años, BSH colabora con la compañía de seguros Domestic&General, líder en el mercado de extensiones de garantía en España, con cobertura a nivel europeo y cuya sede está en Inglaterra. BSH ha recibido por parte de la compañía un reconocimiento como fabricante dentro de la categoría "Solución global". Es la segunda vez que BSH recibe este reconocimiento.



EL ÍNDICE ESPAÑOL DE INNOVACIÓN PREMIA A BALAY Y A BOSCH

El Índice Español de Innovación es una puntuación que otorgan los consumidores españoles a las empresas según el grado de innovación percibido de sus productos y servicios. Balay y Bosch han sido reconocidos en 2023 por su importante trabajo en el ámbito de la innovación. Según este ranking, Balay es la marca nacional más innovadora en la categoría "Innovación Social". Y, por otra parte, este índice reconoce también a Bosch como marca más innovadora según el Índice de Innovación Comercial, en el sector de "electrodomésticos".



LA CAMPAÑA #LIKEABOSCH, PREMIO KANTAR A LA EFICACIA CREATIVA DE 2023

La adaptación española del spot "Vive sostenible #LikeABosch" se ubicó en el tercer lugar en la categoría de anuncios de televisión a nivel mundial, evidenciando el éxito y la eficacia de la campaña. Estos premios, que evalúan la efectividad de los anuncios creativos, se basan en una metodología rigurosa que incorpora la opinión de consumidores reales, asegurando así su impacto y relevancia.

PRESENCIA BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A.

Oficinas Centrales

BSH Electrodomésticos España, S.A.
Parque Empresarial PLA-ZA
Ronda del Canal Imperial 18-20
50197 Zaragoza
Tel. 976 578 000
<https://www.bsh-group.com/es/>

OTRAS UBICACIONES EN ESPAÑA

Montañana

Avda. de la Industria, 49
50016 Montañana, Zaragoza

Centro Atención al Usuario Edificio El Trovador

Oficina 7ºF
Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1
50001 Zaragoza

Centro Atención al Usuario Edificio Mediterráneo

Cardenal Benlloch, 67
46021 Valencia

La Cartuja

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

Centro Logístico Pla-ZA y Servicio BSH al Cliente

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

Huarte

C/ Itaroburua, 1
31620 Huarte (Navarra)

Esquíroz

Camino de Mendi s/n
31191 Esquíroz (Navarra)

Almacén Estella

Carretera Tafalla km 3
31132 Villatuerta (Navarra)

Santander

Avda. Eduardo García del Río, 30
39011 Santander

Contacto

Irene de Latorre
Responsable de comunicación corporativa
BSH Electrodomésticos España
comunicacion.corporativa@bshg.com

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

<https://www.bsh-group.com/es/>