

B/S/H/

BSH Electrodomésticos España, S.A.

---

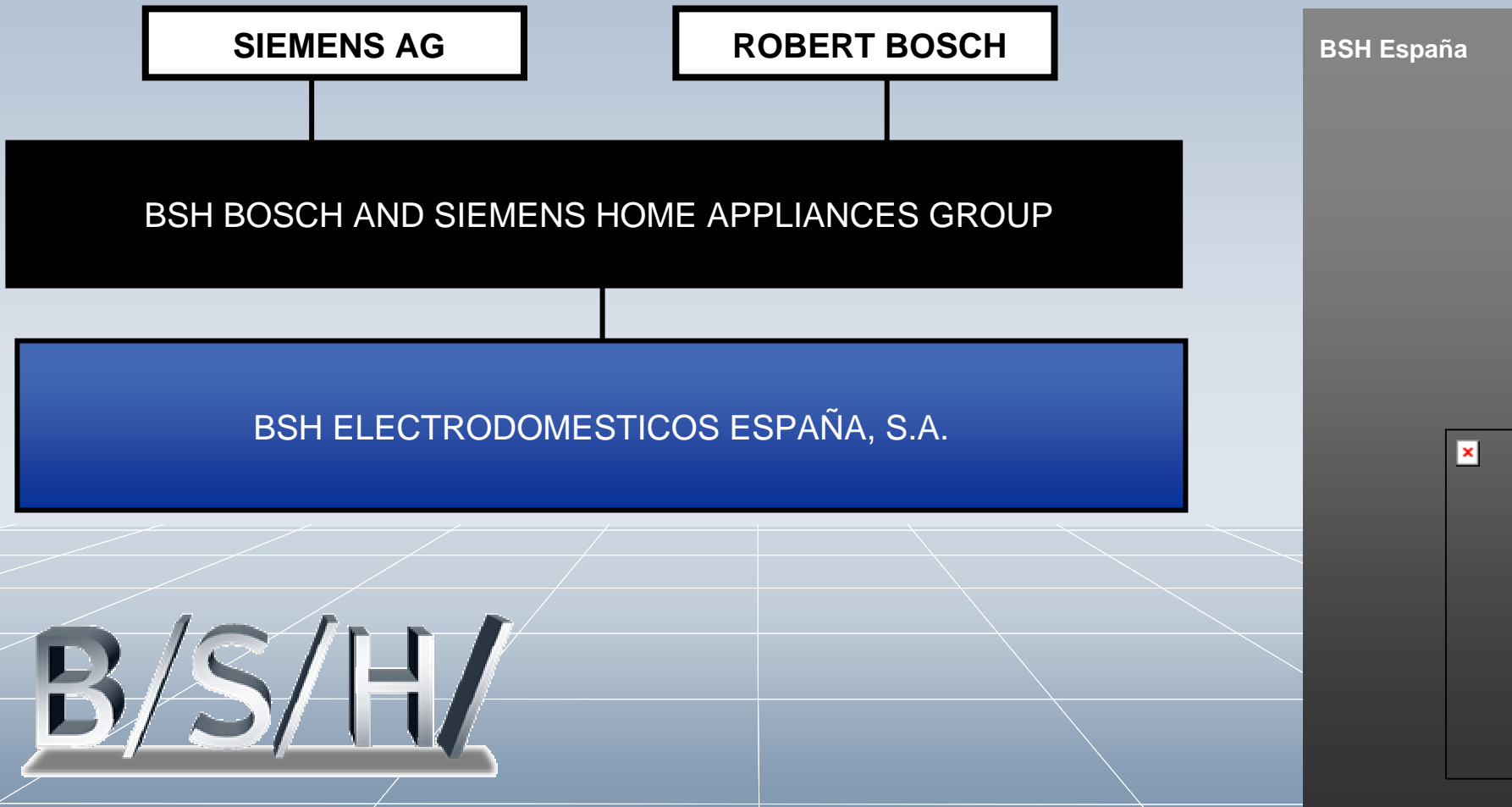
# De la Calidad a la gestión avanzada

4 de Abril 2006

B/S/H/

BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A.

BSH. Organización interna. Organigrama



## BSH - España. Organización Interna

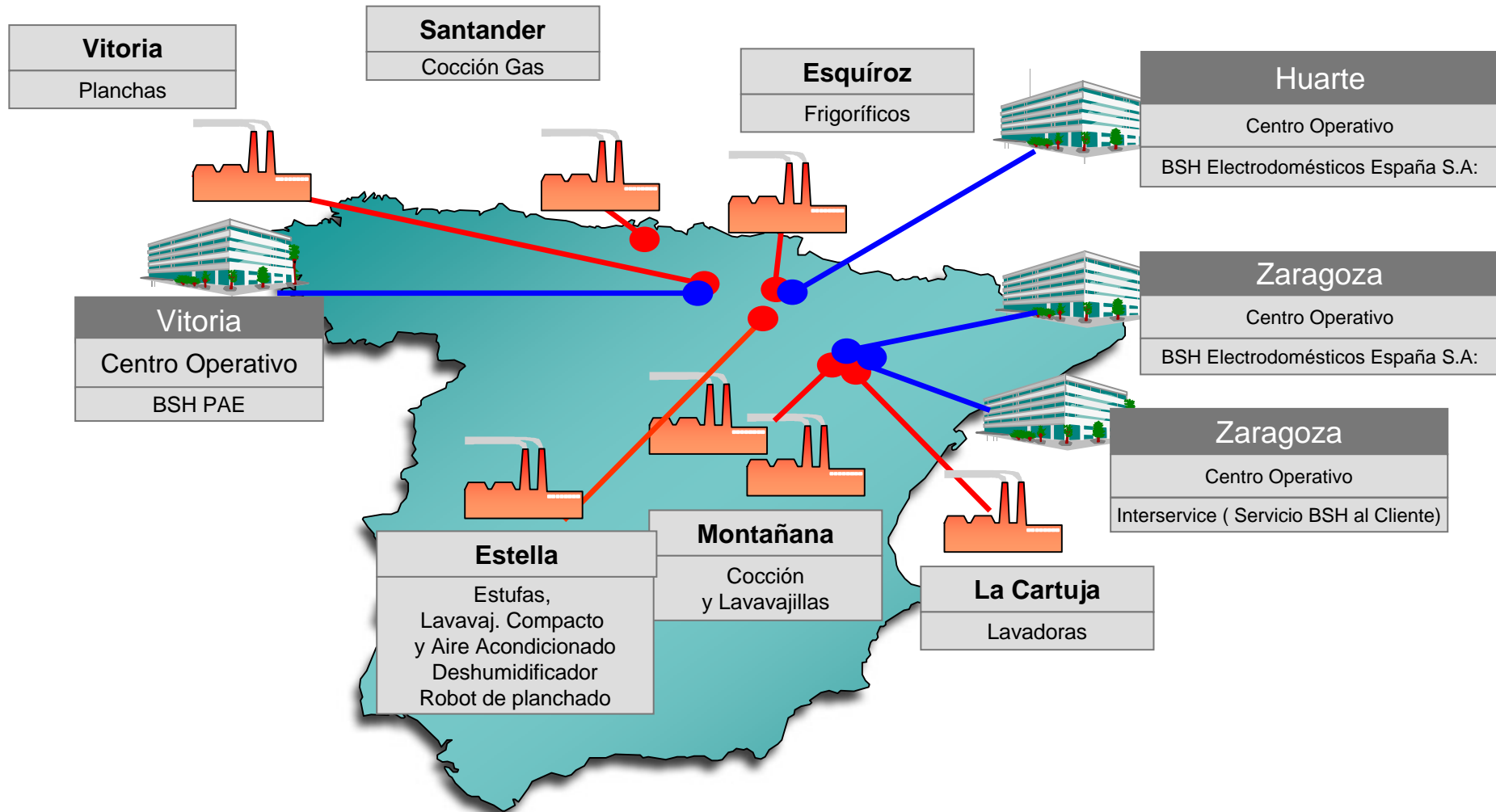
### Para prestar sus servicios el Grupo posee en España

- 3 centros operativos: Zaragoza, Huarte y Vitoria.
- 7 fábricas
- Instalaciones de Interservice (Servicio BSH al cliente) en Zaragoza

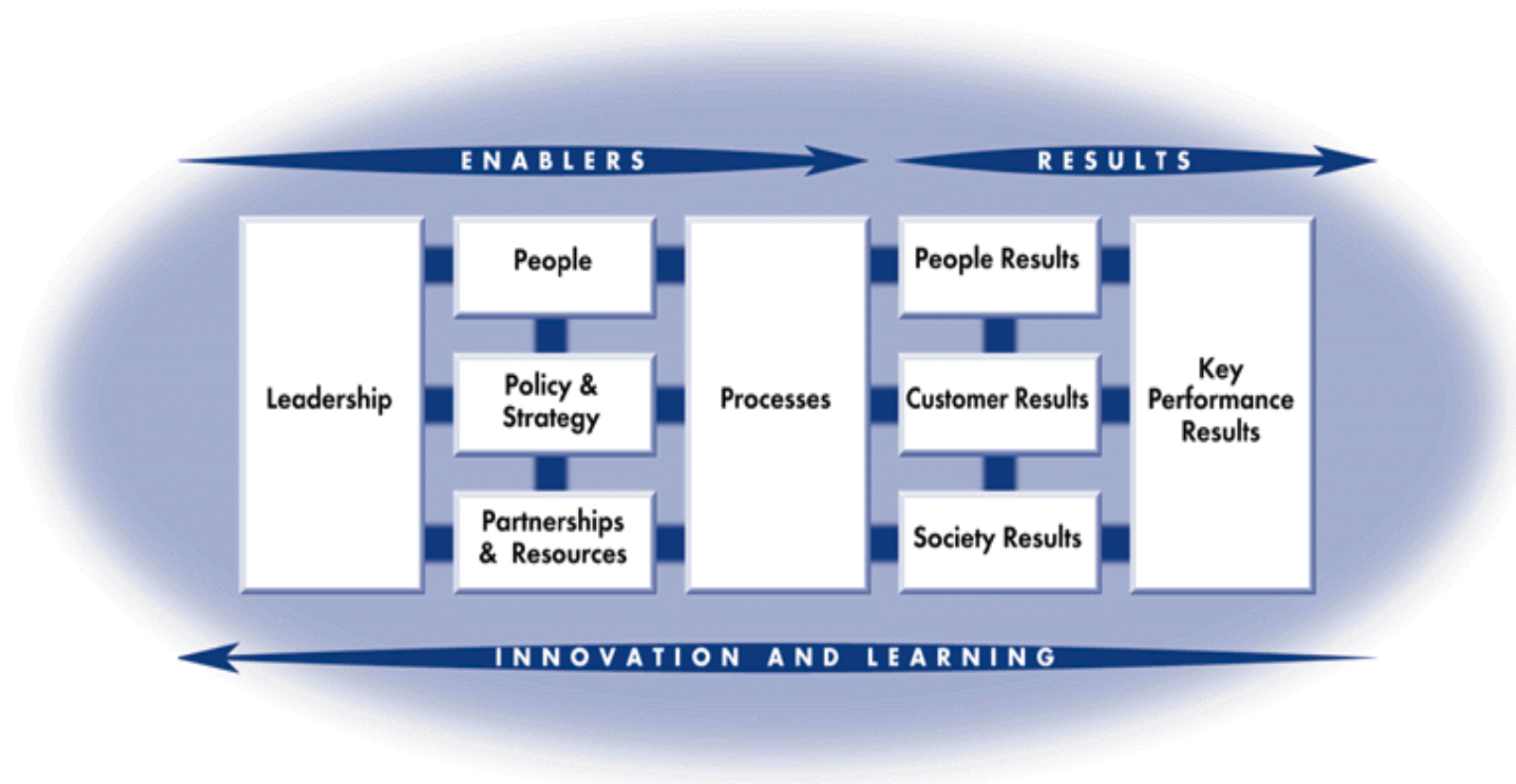
### Otros datos del año 2004

Facturación : 1.300 MM €  
Inversiones : 31,5 MM €  
Exportación : 41,8 %  
Empleo: 4.649 colaboradores

## Distribución geográfica de las plantas



# The EFQM Excellence Model



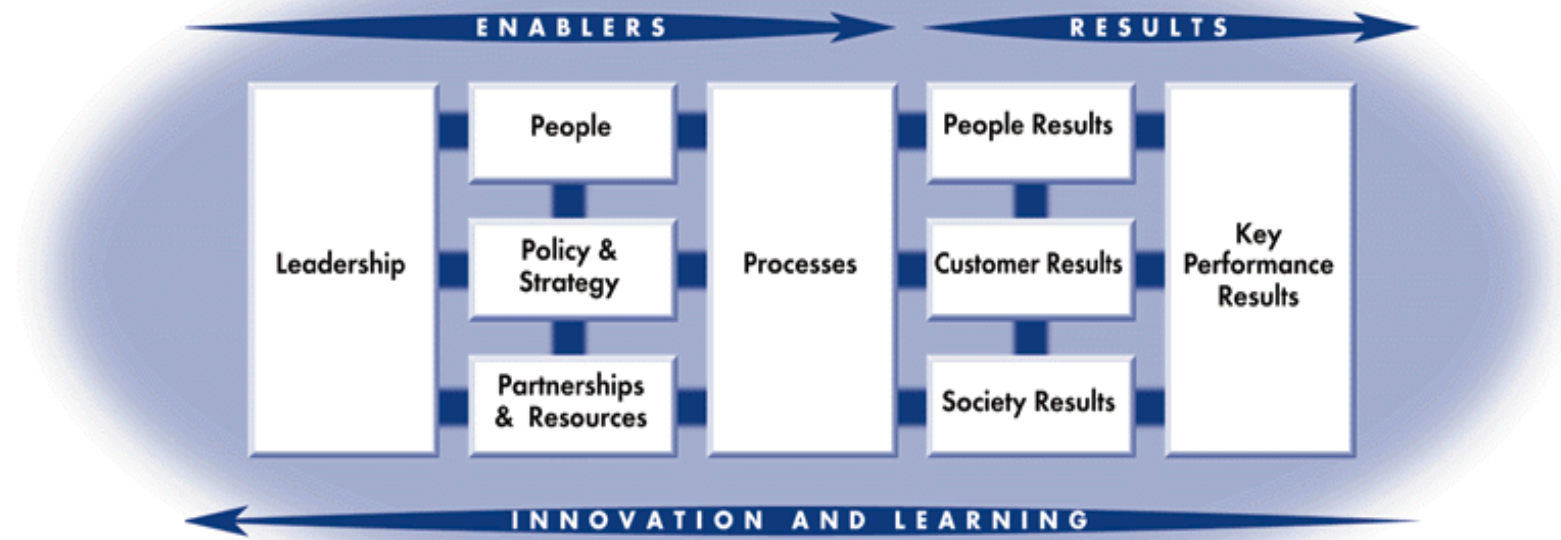
# European Foundation for Quality Management

EFQM, a not-for-profit membership foundation, manages and directs the European Quality Awards, is the creator of the EFQM Excellence Model, and is a resource to European organisations on business and quality improvement disciplines, tools and techniques.

# ¿Quienes usan el modelo EFQM?

B/S/H/

- **Más de 20.000 organizaciones en Europa**
- **60% de las compañías europeas más grandes**
- **More de 10.000 PYME's**



® The EFQM Excellence Model is a registered trademark of EFQM

**UN BUEN LIDERAZGO**



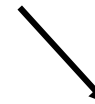
**UNA BUENA ESTRATEGIA**



**UNOS BUENOS PROCESOS**

*Apoyados en buenos empleados*

*Buenos recursos y buenos proveedores*

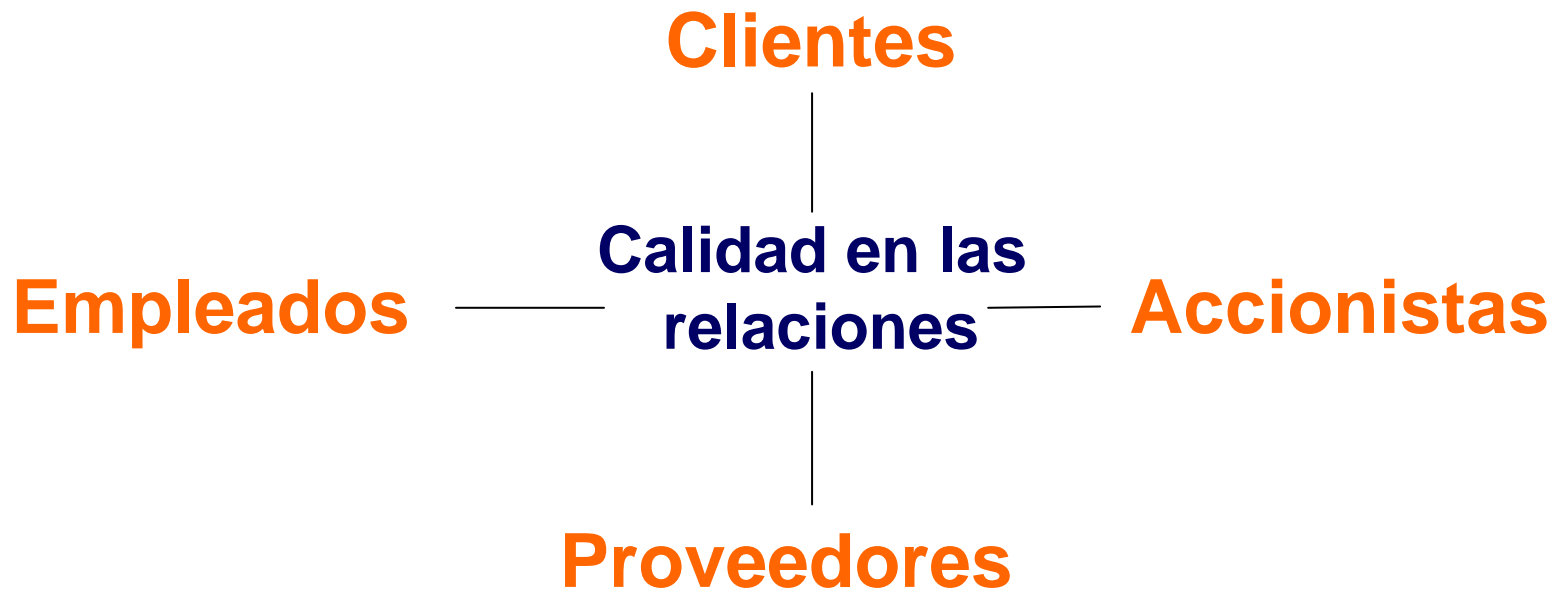
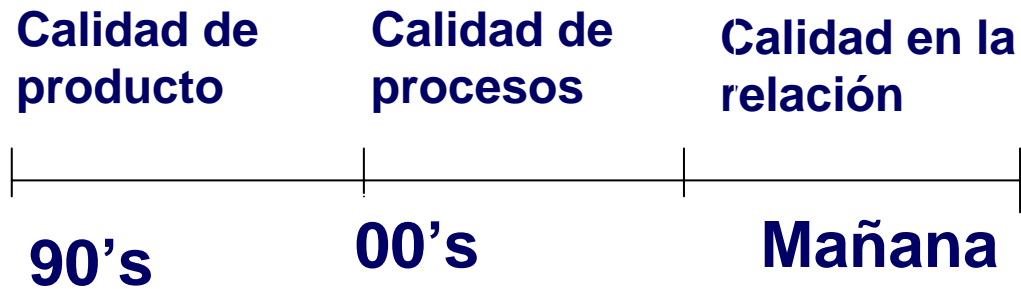


**EXCELENTES RESULTADOS**



# Una tendencia fundamental

B/S/H/



- **Principio 1º: COMPROMISO**
  - Quien invierte en personas se compromete a desarrollar empleados luchan por alcanzar sus objetivos
- **Principio 2º: PLANIFICACIÓN**
  - Quien invierte en personas tiene claro hacia donde va y lo que ellos necesitan para llegar
- **Principio 3º: ACCIÓN**
  - Quién invierte en personas, los desarrolla para que sean efectivos y mejoren continuamente sus resultados
- **Principio 4º: EVALUACIÓN**
  - Quien invierte en personas compara las inversiones realizadas con el impacto que ellas tienen en los resultados

# SISTEMA DE GESTIÓN



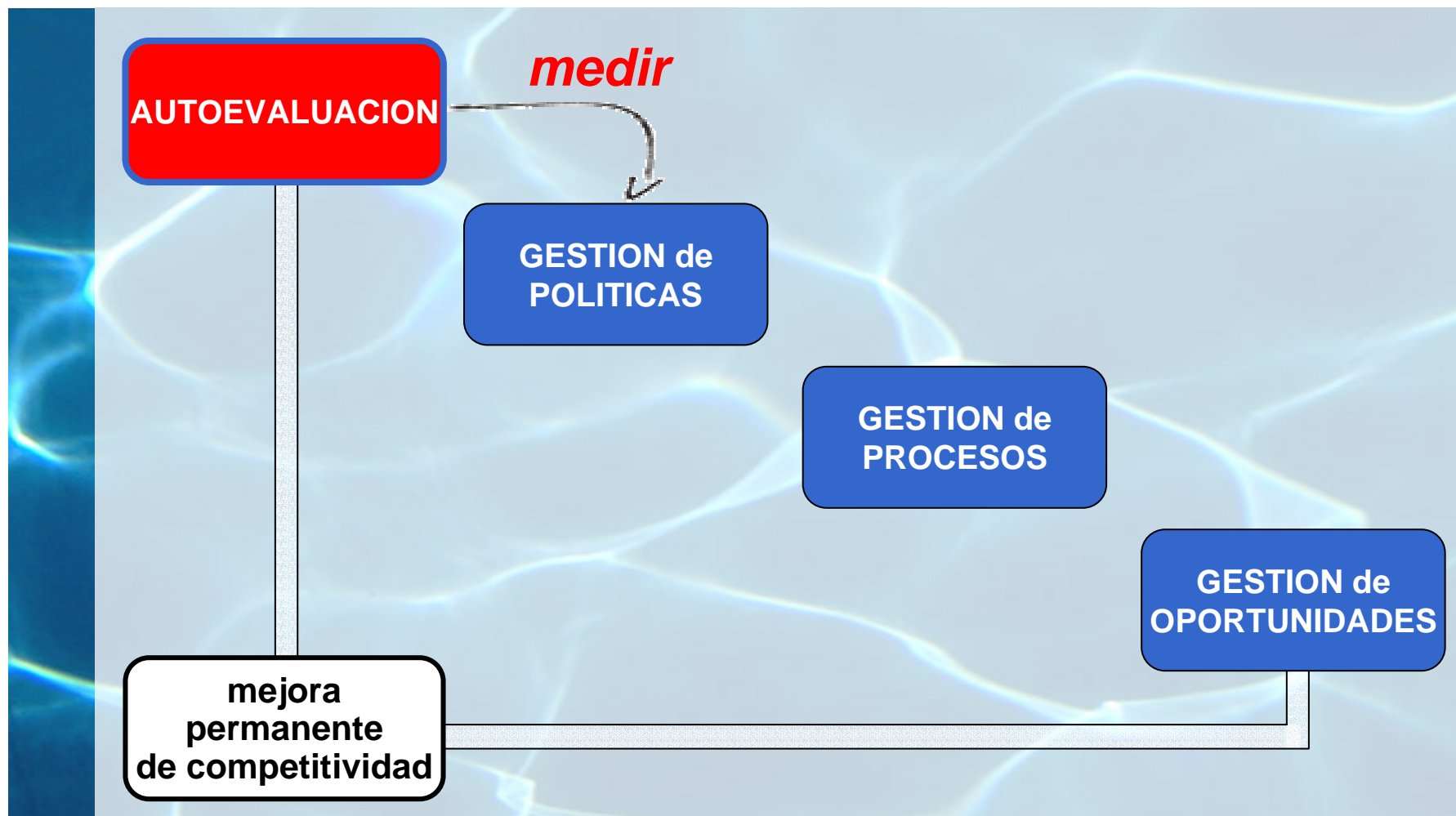
PLANTA - LA CARTUJA



BSH Electrodomésticos

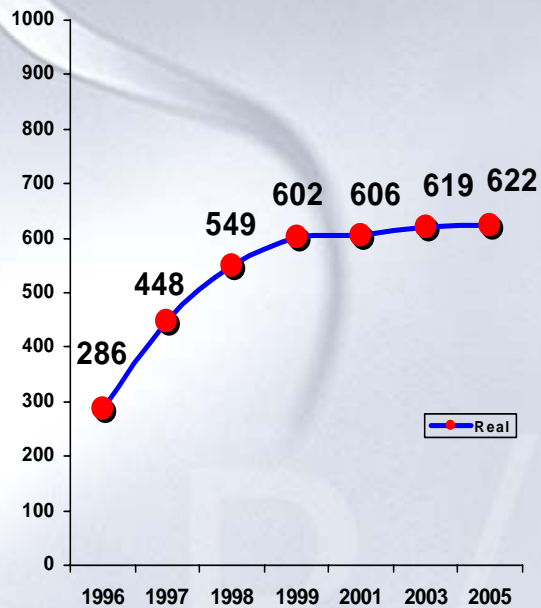


## Sistema de gestión

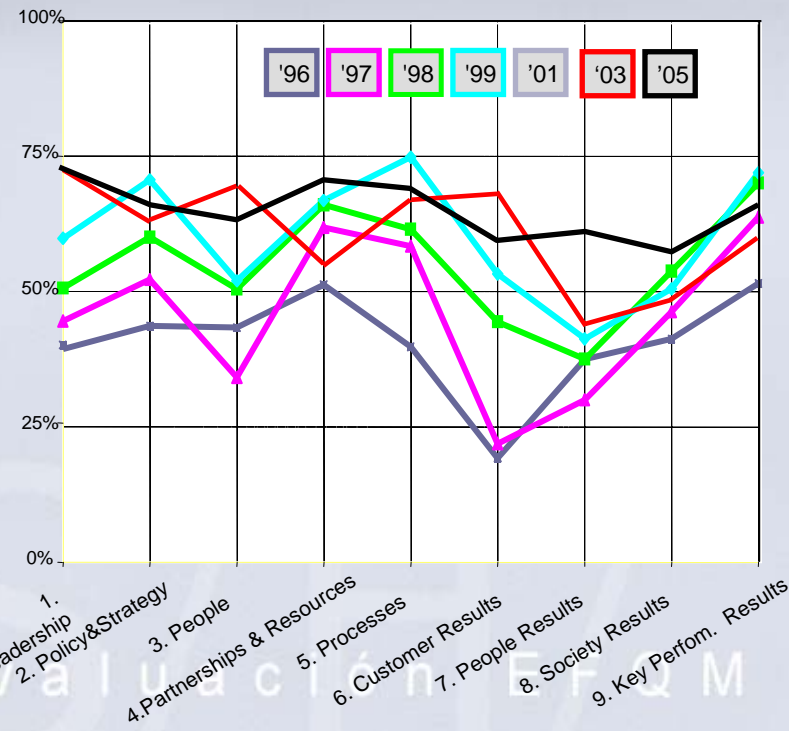


# Auto evaluación EFQM

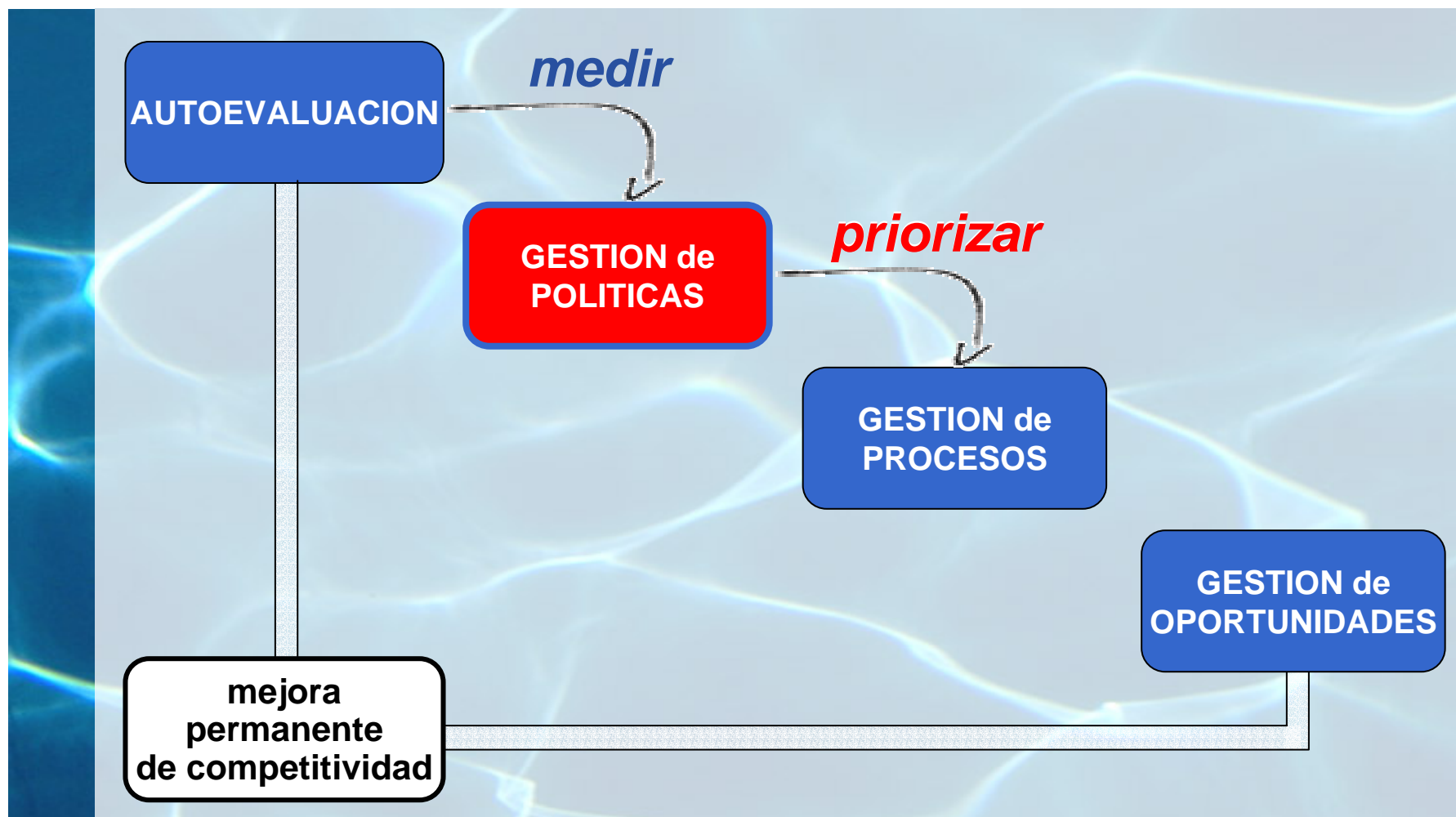
## PUNTUACION ANUAL



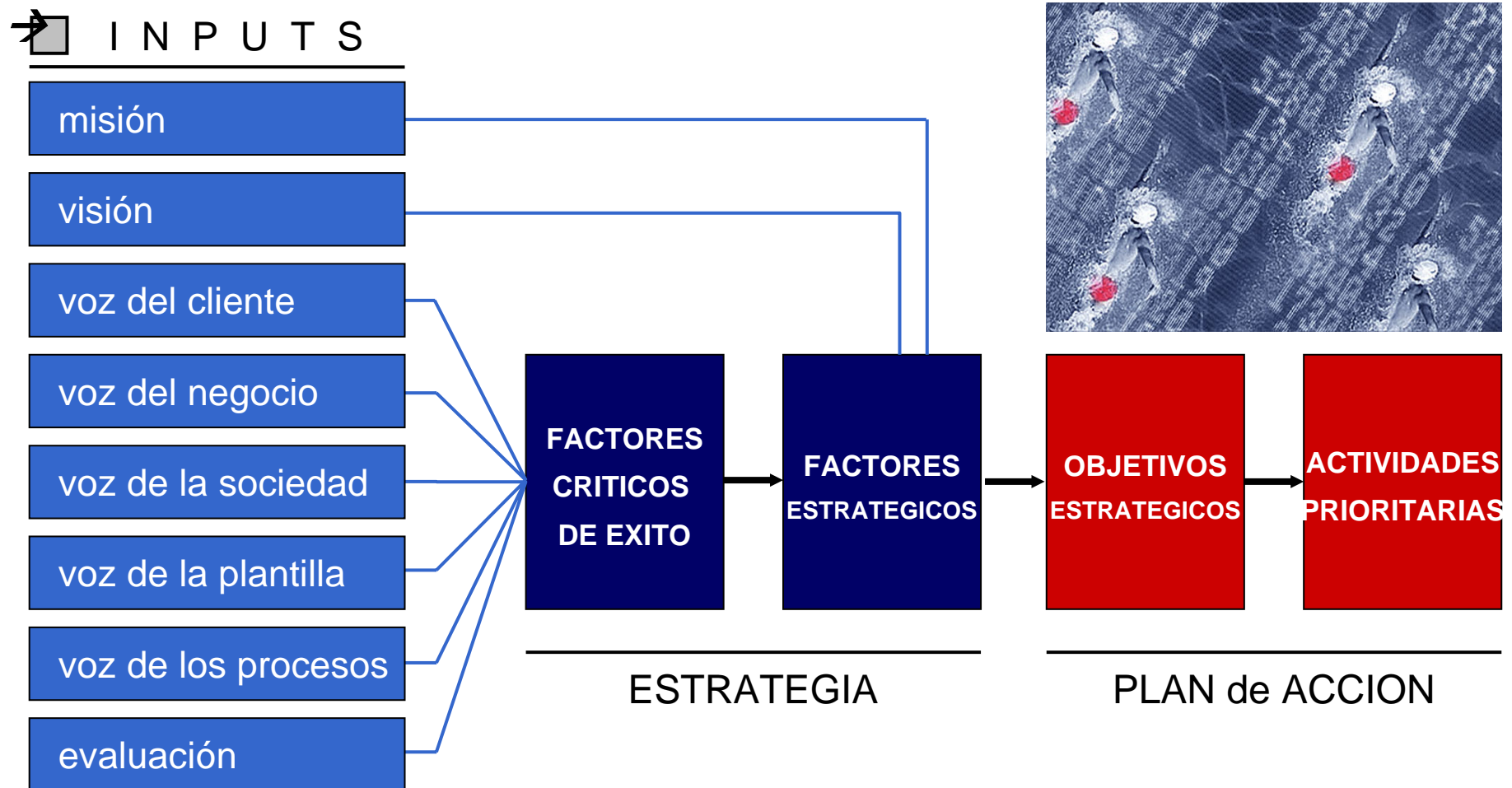
EFQM Evolution (Percentage)



## Sistema de gestión

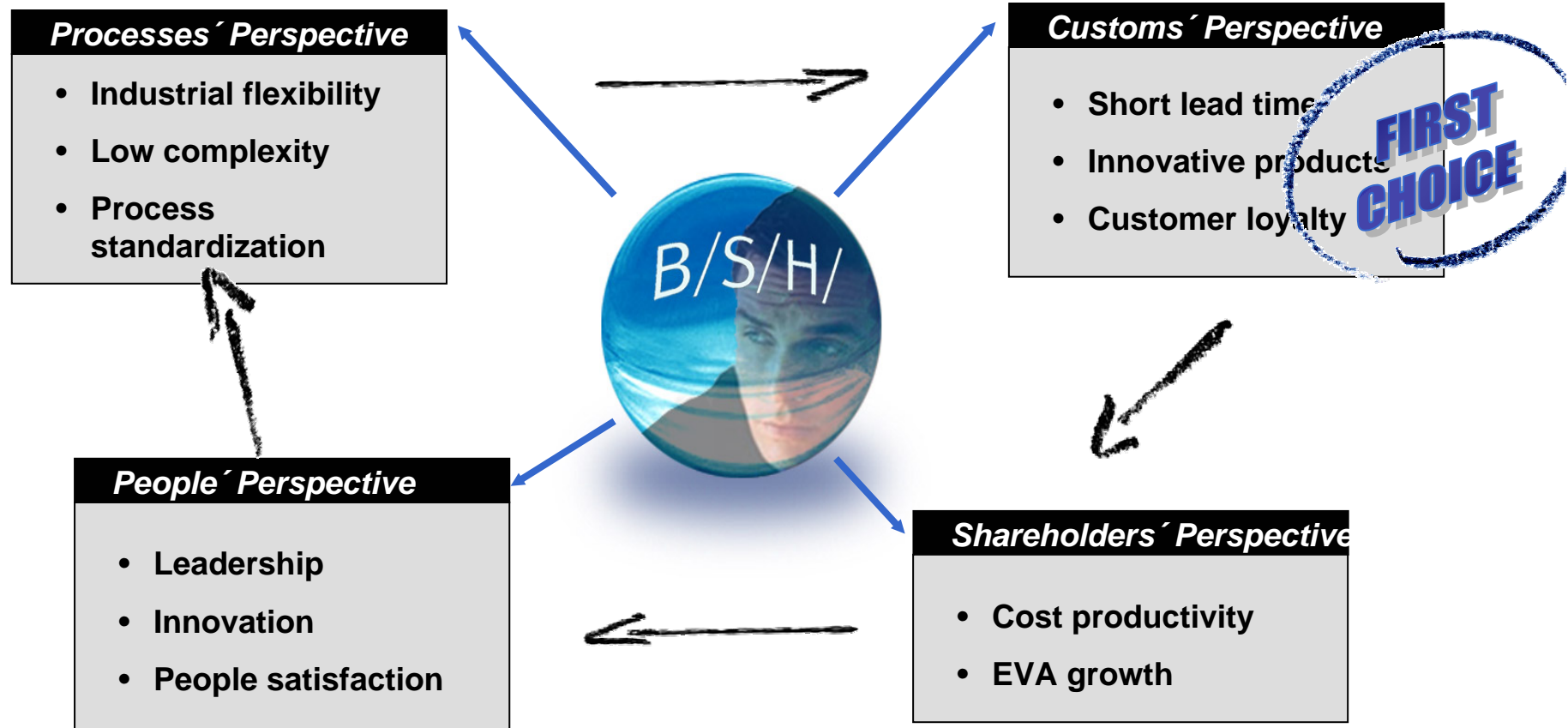


## Gestión de Políticas



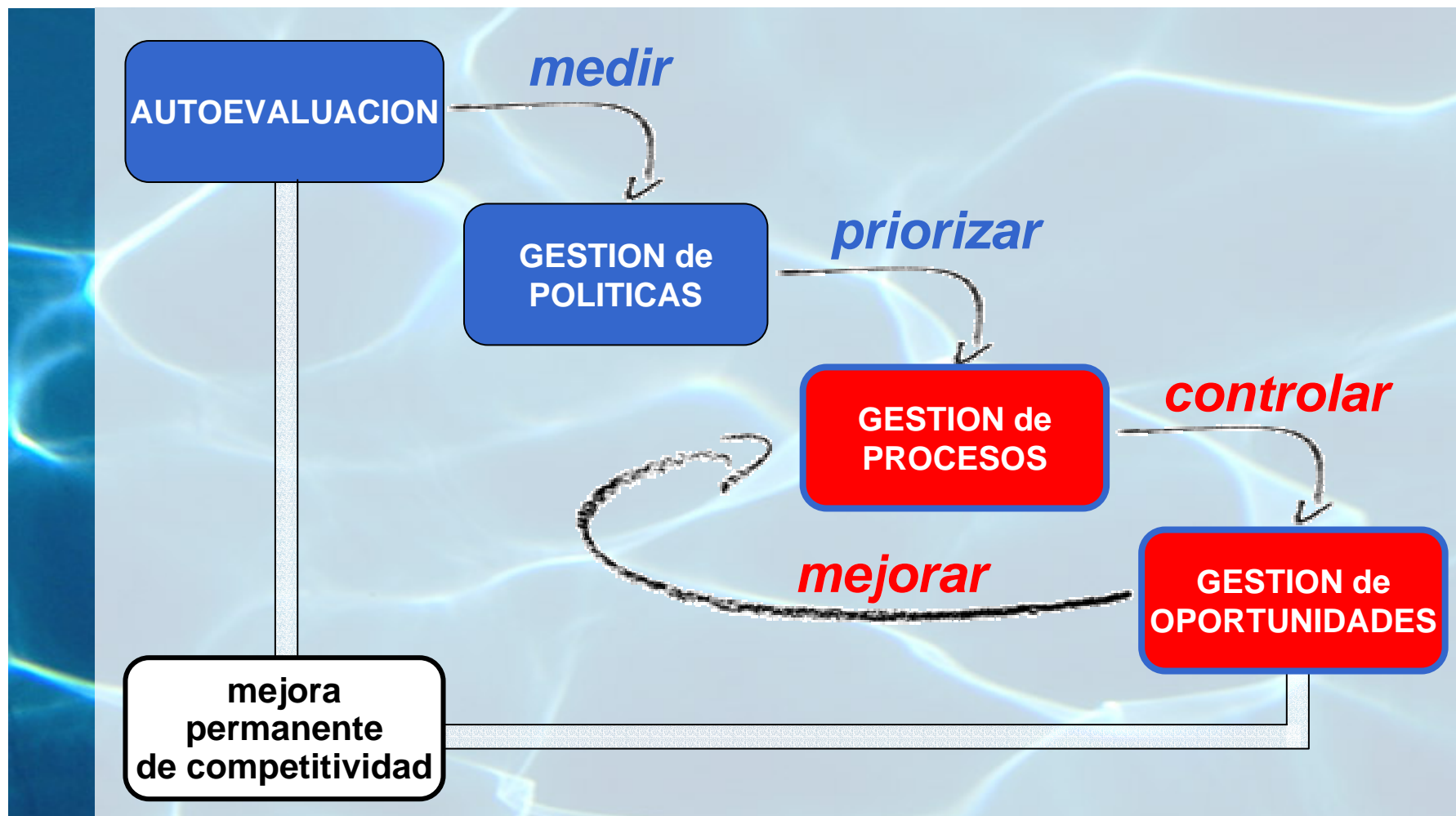
# Strategic Targets

## BALANCED SCORECARD



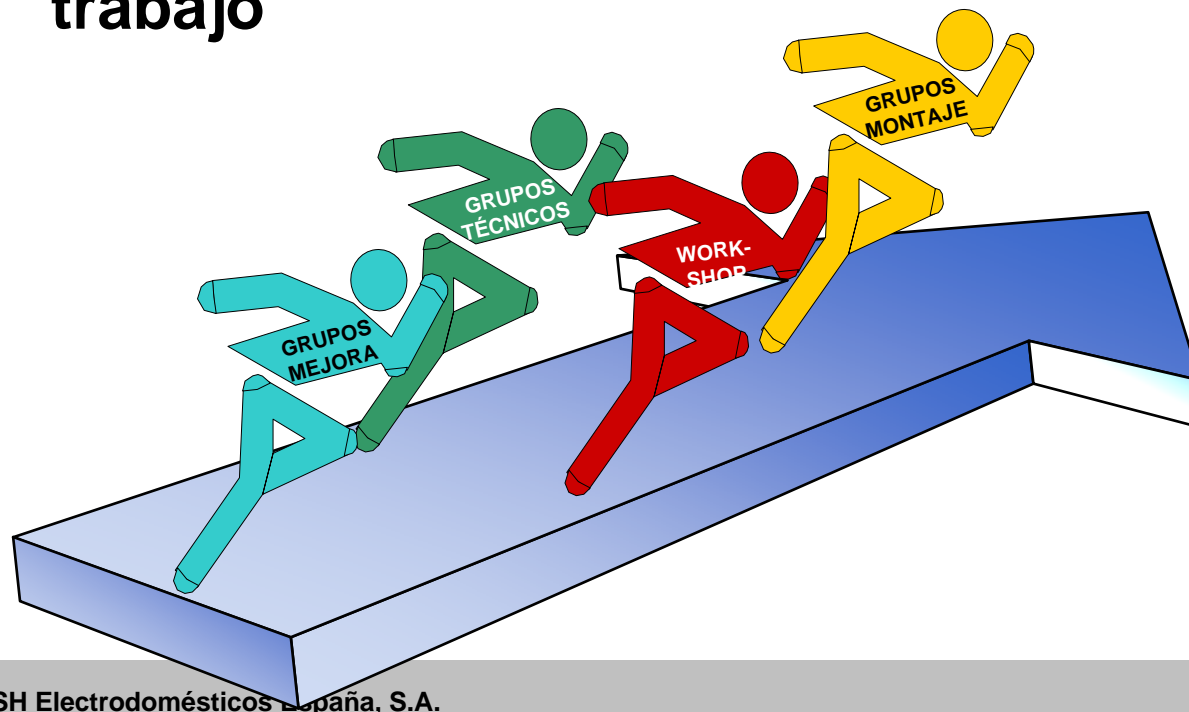


## Sistema de gestión

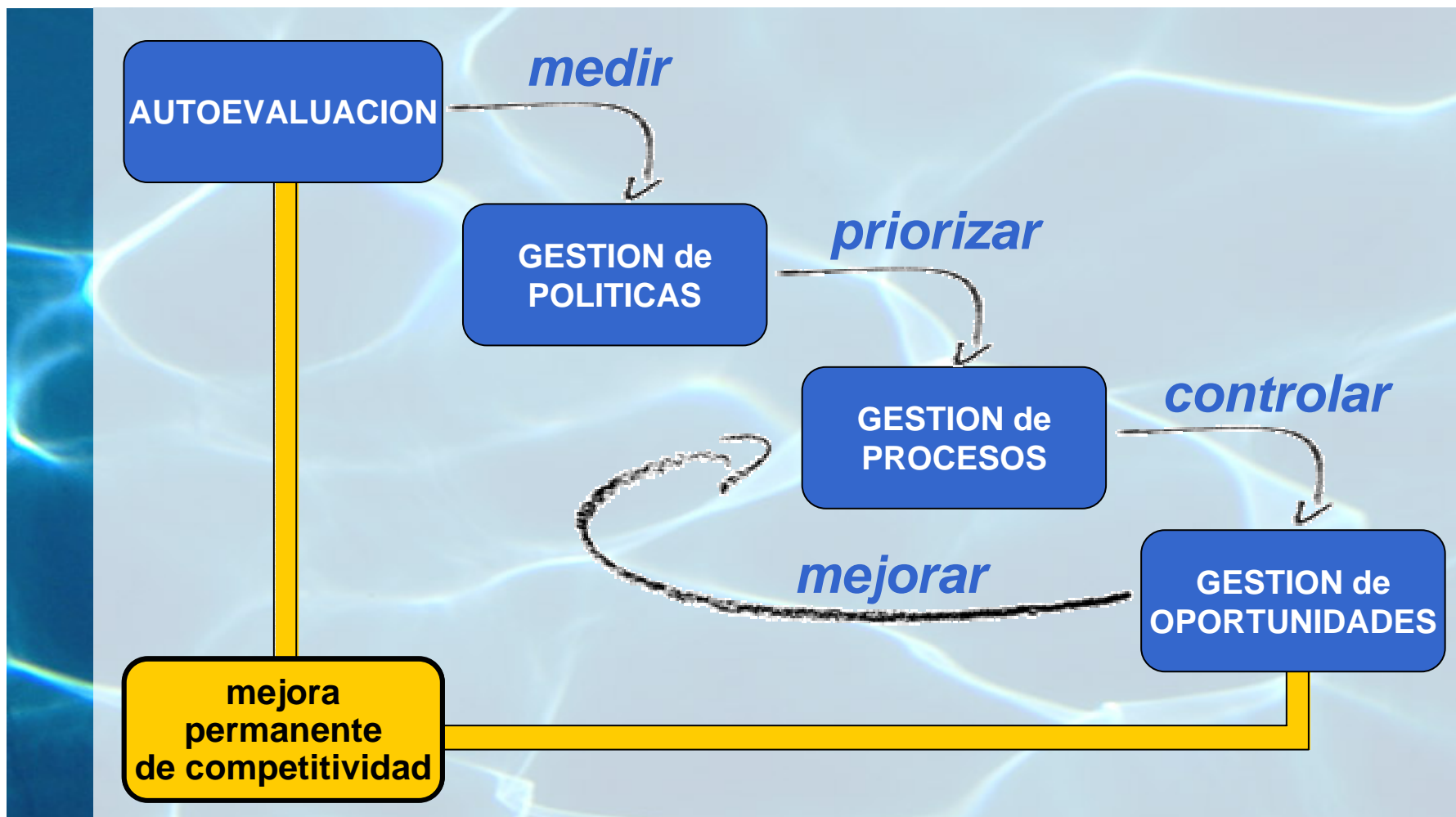


## Gestión de Procesos y Oportunidades

Resolver metódicamente oportunidades de mejora a través de una estructura de grupos de trabajo



## Sistema de gestión



# Carrera hacia el liderazgo

