

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA, S.A.**  
CIF:A28893550  
PLAZA - Ronda del Canal Imperial 18-20  
50197 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

BSH Electrodomésticos España, S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Parque Empresarial PLA-ZA, Ronda del Canal Imperial de Aragón, 18-20, Zaragoza -  
ESPAÑA

#### 03 - Sector. Actividad

Fabricación y comercialización de electrodomésticos

#### 04 - Año comienzo actividad.

1967

#### 05 - Número de personas empleadas

4300

#### 06 - Persona contacto

Ramón Villacampa

#### 07 - E-mail persona contacto

[ramon.villacampa@bshg.com](mailto:ramon.villacampa@bshg.com)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

#### Tendencias Globales

- 1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:  
**Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
  - **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
  - **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
  - **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1. Información adicional**

Las tendencias se analizan en los análisis de riesgos que cada Dirección lleva a cabo

**Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

**2.1. Información adicional**

La estrategia de sostenibilidad de nuestra matriz de Alemania incluye estos pilares. En BSH España hace ya años que integramos los aspectos económicos, sociales y ambientales en nuestras estrategias tanto de compañía como de las distintas direcciones. Nuestras actividades más relevantes se pueden consultar en nuestra memoria anual.

**3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

**3.1. Información adicional.**

Las inversiones medioambientales se llevan a cabo en cada ubicación y el presupuesto para ellas lo gestionan las ubicaciones. Las acciones sociales son gestionadas por el departamento corporativo de Comunicación Corporativa aunque algunos proyectos pueden ser asignados a direcciones concretas.

**Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

**4.1. Información adicional**

Cada grupo de interés tiene un canal de comunicación concreto. En el año 2015 se hizo un análisis de materialidad en el que se hizo un estudio más en profundidad de la relación con nuestros grupos de interés

**5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### 5.1. Información adicional

Mediante el análisis de materialidad y mediante los diversos contactos que mantenemos con nuestros grupos de interés.

#### Gobierno de la organización

##### 6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### 6.1.. Información adicional.

Tenemos la figura del Compliance Officer y un Comité de Compliance que velan por todos estos aspectos de Compliance y Gobierno Corporativo

##### 7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

#### 7.1. Información adicional

Existe un canal de denuncias en nuestra intranet dentro del subsite de Compliance. Todos los datos de carácter personal facilitados al objeto de la denuncia son tratados de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

##### 8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

#### 8.1 Información adicional

Tanto los valores de la compañía como su visión y misión son comunicados con un enfoque top-down. Este año ha habido una reformulación de los valores de la compañía y se han realizado sesiones de divulgación y puesta en común de estos aspectos

##### 9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

#### 9.1. Información adicional

Tenemos auditorías de riesgos penales y Compliance realizadas por equipos de auditores internos coordinados por nuestra central de Alemania

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **10.1. Información adicional.**

Este plan estratégico de RSC es la unión de los anteriores planes estratégicos de medio ambiente y de seguridad y salud laboral al que se han ido incluyendo otras líneas de acción de RSC

### **11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **11.1. Información adicional.**

El plan se renueva cada cuatro años

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **12.1. Información adicional**

Tanto para clientes directos (distribución) como para clientes finales nuestras Direcciones de Marketing y Ventas manejan indicadores de satisfacción de nuestros clientes.

### **13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

#### **13.1. Información adicional**

Estas necesidades de mejora que luego se plasman en las modificaciones de procesos se identifican a través de los canales de comunicación que tenemos con nuestros grupos de interés

### **Innovación en los productos y servicios**

#### **14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **14.1. Información adicional.**

A nivel de producto las divisiones de producto cuentan con departamentos de innovación y desarrollo adaptando los productos a las necesidades del mercado. A nivel de servicios, las Direcciones de nuestra compañía que los prestan también realizan innovaciones en busca de la mejora de su eficiencia y de la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes

## Calidad de los productos y servicios

### 15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### 15.1. Información adicional.

Al tratarse de bienes de consumo, los aspectos más relevantes relacionados con la producción son los impactos medioambientales

### 16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### 16.1. Información adicional.

Tenemos un servicio post venta propio con 252 centros de servicio y con personas dedicadas específicamente a la formación de nuestra red de servicios técnicos

## Transparencia informativa sobre el producto o servicio

### 17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### 17.1. Información adicional.

En las webs de cada marca hay información exhaustiva sobre las características de cada modelo de aparato. El usuario puede descargar informaciones diversas como el manual de instrucciones, ficha de etiquetado energético, etiqueta energética. Las marcas están presentes en las redes sociales con un servicio continuo de atención a las dudas o preguntas planteadas por nuestros usuarios.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### 18.1. Información adicional

Tenemos una encuesta de empleados que se realiza cada dos años a nivel de BSH global.

De la encuesta salen oportunidades de mejora que se analizan y se plantean acciones de mejora.

#### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **19.1. Información adicional**

Damos empleo a personas con capacidades diferentes por convicción y en cumplimiento de la LISMI.

Tenemos firmado con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad un acuerdo voluntario de colaboración para incrementar el número de mujeres en puestos de alta responsabilidad.

#### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

Tenemos varias alternativas para facilitar la conciliación como por ejemplo flexibilidad de horario, excedencias, permisos de lactancia, posibilidad de realizar teletrabajo en algunos puestos, etc

#### **Formación y desarrollo profesional**

**21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **21.1. Información adicional.**

Existe un plan de formación planificada que es el resultado de un proceso en el que participan todas las personas que tienen trabajadores a su cargo y que ayudan a definir las necesidades de formación que luego se trasladarán al plan de formación

**22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

## 22.1. Información adicional

Existen planes de formación y evaluaciones del desempeño

### Seguridad y Salud

#### 23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

## 23.1. Información adicional.

BSH es una de las empresas adheridas a la Red Aragonesa de Empresas Saludables

### PROVEEDORES

#### Compras responsables

#### 24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

## 24.1. Información adicional

Los proveedores que sobrepasan un nivel de compra establecido deben pasar una auditoría de responsabilidad social corporativa de tercera parte antes de formar parte de nuestra cartera de proveedores. Además, todos nuestros proveedores deben de aceptar nuestro código ético.

### Clasificación y evaluación de proveedores

#### 25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

## 25.1. Información adicional

No solo para proveedores de material productivo sino también para proveedores de servicio y contratas.

### Homologación de proveedores

#### 26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa de forma periódica

## **26.1. Información adicional**

Ya contestado en pregunta anterior relativa a las auditorías de RSC de proveedores

### **Interacción con los proveedores**

#### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

## **27.1. Información adicional**

Estamos desarrollando un portal de proveedores donde estos podrán interactuar de manera adicional al contacto tradicional que se mantiene con ellos. Se han realizado encuestas a proveedores de forma puntual con motivo de proyectos concretos

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

## **28.1. Información adicional.**

Los proyectos del ámbito social externo se gestionan a través de Comunicación Corporativa

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

## **29.1. Información adicional.**

Siempre se liga el modelo de negocio con los proyectos sociales que llevamos a cabo. Ejemplos: Proyecto "Ni un hogar sin energía" en el que se donaron aparatos altamente eficientes para personas en riesgo de exclusión con el objetivo de reducir el importe de sus facturas eléctricas. O el proyecto de preparación para la reutilización que estamos realizando con AERESS mediante el que les entregamos RAEE en buen estado para que ellos lo puedan destinar a preparación para la reutilización y obtener ingresos con la venta de estos aparatos

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

**30.1. Información adicional**

Las acciones de RSC se comunican internamente así como en nuestra memoria de sostenibilidad

**Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

**31.1. Información adicional**

Lanzamos notas de prensa de las donaciones a Cáritas, comunicamos algunas actividades en Linkedin. Comunicamos también las donaciones a ONG como consecuencia de las recogidas de alimentos que realizamos periódicamente, normalmente coincidiendo con periodo navideño (1? por kilo recogido a la asociación que los empleados de cada ubicación eligen).. También realizamos donación de electrodomésticos a ONGs

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

**32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

**32.1. Información adicional**

Realizamos análisis de ciclo de vida con lo que podemos saber en qué fase del ciclo de vida se producen los impactos y cuáles son. En la fase de uso se da el 80% del impacto ambiental (dependiendo de tipo de producto puede variar) y desde hace muchos años se viene trabajando en la mejora de la eficiencia energética de nuestros aparatos. La fase de producción tiene poco peso en todo el ciclo de vida pero también tenemos objetivos ambiciosos en consumos de energía, agua y generación de residuos (proyecto de ámbito BSH llamado "Resource efficiency").

**Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

## Economía circular

### **34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

#### **34.1. Información adicional**

Existe una estrategia de Economía Circular pilotada por nuestra matriz de Alemania.

## Comunicación ambiental

### **35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **35.1. Información adicional.**

Por medio de la memoria de sostenibilidad aparte de otros cauces más concretos para algunos grupos de interés

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

#### **36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 9 - Disponer de presupuesto
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### Valoración Global

#### **37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

### 38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La gestión medioambiental de productos y procesos, la seguridad y salud de nuestros empleados y el buen gobierno corporativo (Compliance)

### 39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Mayor implicación en proyectos sociales a través por ejemplo del voluntariado corporativo

## Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

### ¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

### En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

### Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.