

# ESTADO DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

## 1 General

### 1.1 Ámbito Global

El presente Estado de la Información No Financiera (en adelante, EINF) se ha elaborado conforme a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de Información No Financiera y Diversidad, con indicadores Estándares GRI (tras la aprobación final por el Congreso y publicación definitiva en el BOE), por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (Sustainability Reporting Standards) del Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en aquellos términos en que no contradice la Ley 11/2018 de la misma manera que sirve de referencia para la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa.

En este contexto, a través del EINF, la sociedad Bosch Service Solutions, S.A.U. (en adelante, SOES) tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, así como en relación a los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias de negocio.

El perímetro de delimitación de este EINF se circunscribe al perímetro de consolidación de las cuentas de SOES.

Así mismo, se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad realizado por la compañía en la elaboración de este informe y selección de sus contenidos. La vinculación de la información no financiera asociada a cada aspecto material identificado viene recogida en la tabla de “Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” ubicada al final del presente EINF.

A continuación, se indica para cada cuestión propuesta por la ley el grado de relevancia que éstas tienen para la compañía, las políticas asociadas y los riesgos relacionados con estas cuestiones, así como el indicador clave de resultados no financieros de referencia utilizado para su seguimiento y evaluación.

### 1.2 Modelo de Negocio

#### 1.2.1 Antecedentes de SOES

SOES es una compañía española perteneciente al Grupo Bosch, fue constituida como sociedad anónima el 3 de septiembre de 1999, bajo la denominación Bosch Security Systems S.A.U. En enero de 2017, la compañía cambió su denominación a Bosch Service Solutions S.A.U. (SOES). Su domicilio fiscal se encuentra establecido en la calle Hermanos García Noblejas 19, 28037, Madrid, España, con número de identificación fiscal A82419748 y opera en España.

El Grupo Bosch es un proveedor líder mundial de tecnología y servicios, su presencia en España se remonta a hace más de 110 años.

La compañía Bosch Security Systems, S.A.U. (STES) inició su proceso de expansión en el año 2001, con la adquisición de la firma Detection Systems (Fairport, EE.UU.) y de Radionics posteriormente.

En 2002 se produjo la compra de la división de comunicaciones de Philips AG, Philips CSI, lo que convirtió a STES en un proveedor global de sistemas de vídeo vigilancia analógica y digital y en líder tecnológico en sistemas de congresos y megafonía.

En 2003 se inicia en Vigo la actividad del negocio de Servicios de Comunicaciones. En 2004 se llevó a cabo la adquisición del capital de Video Communication Systems AG (VCS) y de Micos GmbH. En 2005, tras la compra de ADC, Bosch Security Systems, S.A.U.(STES) se convirtió en una de las compañías líderes en la tecnología de vídeo de IP y se sentaron las bases para el desarrollo a corto plazo de una gama propia de sistemas de control de accesos. En este mismo año, el área de negocio de Servicios de Comunicaciones, abre una nueva sede en Madrid para brindar servicios de atención al cliente y digitalización de documentos. En 2009, el área de negocio de Servicios de Comunicaciones abre una nueva sede en Barcelona para proporcionar servicios también en varios idiomas a otros países, incluso fuera de Europa. A 31 de diciembre de 2021, el único propietario de SOES es Robert Bosch España, S.L.U.

### **1.2.2 Actividad**

La empresa, dentro del área de negocio de Servicios de Comunicaciones, ofrece principalmente desde sus centros de operaciones, servicios de ventas, atención al cliente, gestión de reclamaciones, asistencia técnica, llamadas de información y de emergencia, servicios de recolección, logística y servicios de recepción de pedidos, servicios de registro, digitalización de documentos, servicios de información, telecomunicaciones, formación y consultoría.

Sus áreas de negocio están clasificadas en las siguientes categorías:

#### **Customer Experience Services (CX)**

- Transformación de CX: Soluciones de transformación de CX para ayudar a transformar con éxito cada contacto de un cliente con su empresa, en una verdadera experiencia. Desarrollando conceptos muy eficaces que utilizan métodos y tecnologías innovadoras como el Voice of the Customer, Customer Journey Mapping o la Inteligencia Artificial.
- CX Delivery: Soluciones CX Delivery que incluyen centros de contacto estándar y abarcan todos los canales de contacto. Rápidas y flexibles para mejorar costes y eficiencia.

Entre otros, Atención al cliente: Ciclo de Vida completo de cliente, como son

- Marketing y ventas: soporte a ventas outbound/Inbound.
- Fidelización y retención de cliente: Soluciones para las relaciones con los clientes a largo plazo.
- Gestión Omnicanal: Presencia completa para una experiencia de cliente totalmente integrada.
- Gestión de redes sociales: Gestión de comunidades y monitorización de sus canales.
- Soporte Técnico: Soporte técnico rápido y cualificado sin largas colas de espera.

## Mobility Services

Sus clientes también esperan disfrutar de seguridad y comodidad sobre la marcha. Con Mobility Services de Bosch, siempre pueden contar con la solución adecuada:

- Concierge Service: Asistencia personal para información y reservas sobre la marcha.
- eCall, iCall, bCall: Conexión directa de voz y datos con el centro de servicio en cuestión de segundos.
- Asistencia en carretera: Soporte rápido y completo en caso de avería o accidente.
- Seguimiento de vehículos robados: Seguimiento en tiempo real mediante GPS en caso de robo del vehículo.
- Soluciones integradas:
  - Gestión de accidentes: Paquete completo para la asistencia integral en caso de accidente. Apoyo a clientes en situación de accidentes. Desde eCall, rápida asistencia en una emergencia y en carretera para tener movilidad en caso de avería.
  - Servicios telemáticos posventa: Servicio totalmente readaptable. Con un innovador dispositivo conectable y una aplicación puede dar a sus clientes fácil acceso a una amplia gama de servicio, ya sea mayor comodidad con el servicio de conserjería, seguridad mejorada con el servicio de llamadas de emergencia en caso de avería o una mejor visión con los servicios de localización a través de Google Maps. Los servicios telemáticos posventa ofrecen valor añadido real para sus clientes.
  - Servicios de movilidad autónoma: Servicios completos para la movilidad futura. La conducción automatizada está revolucionando la movilidad. Con los servicios de movilidad autónoma, puede ofrecer a sus clientes un innovador paquete que cubre todos los aspectos importantes de su viaje: servicio de llamadas de emergencia, asistencia en carretera en caso de avería, servicio de conserjería para una mayor comodidad durante los desplazamientos y servicios remotos que permiten abrir el vehículo si se ha perdido la llave.
  - Gestión de flotas: Servicios inteligentes para flotas completas de vehículos. Tanto para coches de alquiler, uso compartido de coches o con una flota de vehículos de servicios. Cubriendo todos los fabricantes de vehículos. Junto con los servicios de llamada de emergencia y avería y con nuestro servicio de conserjería, también ofrecemos un seguimiento de vehículos robados que facilita la pronta localización y devolución de vehículos robados. Asistencia experta para tareas administrativas como la gestión de consultas y reservas.
  - Servicios de asistencia a talleres: Soluciones front-end y back-end automatizadas para su taller. Tanto si se prestan a través de un sistema de reservas para una planificación sencilla, de un programa de trabajo para conseguir unos procesos de trabajo mejorados o a través del diagnóstico de automóviles, que se basa en un conjunto de datos para generaciones de coches. Los servicios optimizan el flujo de trabajo.

- xCall: Acceso a todos los servicios conectados en red con solo pulsar un botón. Este sistema ofrece a sus clientes una experiencia de servicio de 360° con solo pulsar un botón. El botón xCall de Bosch ofrece contacto directo con la persona adecuada. Ya se trate de un accidente o de una avería, del robo de un coche o de una llave de coche perdida, no importa la situación en que se encuentren, los clientes pueden confiar en los empleados de estos servicios, para una asistencia rápida y sencilla en cualquier momento y en cualquier lugar.

## **Monitoring Services**

- Servicios de monitorización para edificios conectados: En todos los edificios existen áreas e infraestructuras críticas. Monitorización continua garantizada. Su red de centros certificados de monitorización garantiza los máximos estándares de calidad en las conexiones de vídeo y para alarmas. El servicio de llamadas de emergencia para ascensores garantiza el rescate rápido de las personas atrapadas, gracias a nuestra completa red de colaboradores.
- Servicios de monitorización para industrias conectadas: Sistemas técnicos, máquinas, robots y dispositivos automáticos deben funcionar sin incidentes en todo momento. Mediante la monitorización digital continua de su funcionamiento y la detección temprana de parámetros de estado anómalos, se minimizan los tiempos de inactividad, optimizando los intervalos de mantenimiento y aumentando la productividad de sus activos.
- Servicios de monitorización para logística conectada: Con la solución de IoT basada en la nube, se pueden controlar envíos y flujos de mercancías en todo momento, más allá de las fronteras y en tiempo real. La información, como la geolocalización o el estado de las mercancías, se determina utilizando tecnologías innovadoras de sensores. En caso de que se produzca una emergencia, se interviene directamente in situ mediante la red global de colaboradores, ofreciendo la máxima protección para la flota, conductores y carga de los clientes en todo momento.
- Servicios de monitorización para gente conectada: Existen lugares de trabajo donde los empleados están totalmente solos. Para estos casos, se ofrece el servicio de llamadas de emergencia personales para aumentar la seguridad. La persona afectada puede iniciar la llamada de emergencia, o esta se puede iniciar automáticamente en función de ciertos parámetros definidos, por ejemplo, un espacio de tiempo demasiado largo entre movimientos. Su ubicación precisa se determina mediante el GPS o el seguimiento mediante baliza de radio. Los empleados de SOES se pondrán en contacto con la persona afectada inmediatamente e iniciarán todas las medidas de asistencia necesarias in situ.

## **Servicios para el propio Grupo Bosch**

- Servicios para empresas: Como especialistas en diseño de servicios con experiencia en muchos sectores, SOES mantiene y optimiza una amplia gama de procesos de negocio para sus clientes. Tanto si se trata de soluciones TI y datos, servicios de compras y proveedores o de un soporte completo de servicios administrativos, utilizando tecnologías innovadoras para crear procesos más eficientes y mejorar la calidad de los servicios.

- Servicio de atención de TI: Soporte de TI profesional y de alta calidad, con tiempos de respuesta rápidos para los clientes. El servicio de atención internacional está disponible 24 horas al día para los usuarios. Se utilizan herramientas como la gestión de conocimientos de TI para mejorar el servicio de forma sostenible. También se encarga del despliegue completo de sistemas de TI o proporciona apoyo durante la implementación.
  - Gestión segura de datos: Optimización de la calidad y la seguridad de los datos en áreas muy relevantes. Esto incluye el mantenimiento o la reestructuración completa de datos maestros y servicios de trustcenter para la protección de datos electrónicos, mediante la correspondiente gestión de certificados con firmas digitales y cifrado. Soluciones de gestión de identidades para accesos (AIM) y expertos en seguridad de datos, conforme a políticas corporativas.
  - Gestión de compras y entregas: Soluciones a medida que ofrecen procesos más eficientes para manipular la cadena de suministro completa para las compras. Con Order Desk se ofrece una plataforma completa para el procesamiento profesional de pedidos que incluye la gestión de reclamaciones. Soluciones de compras que garantizan la mejora en la planificación y el control de la producción, así como en el uso eficiente de los recursos. Asesoramiento a clientes sobre las posibilidades de optimización de sus procesos de compras.
  - Servicios de agencia y administración: Agilización de tareas administrativas de los clientes, que son importantes, pero no forman parte de su negocio principal. Estas incluyen la gestión de la formación, la gestión de los gastos de viaje y los servicios de traducción profesional, así como la creación de presentaciones de PowerPoint con el diseño corporativo del cliente. Desarrollo e implementación de conceptos para medir la satisfacción de los clientes.
- De Bosch, para Bosch: Como proveedor de servicios propios, Bosch Service Solutions brinda apoyo al Grupo Bosch con todos los procesos internos centrales en áreas que incluyen contabilidad y finanzas, compras y gestión de recursos humanos, marketing y ventas. Compartiendo las tareas administrativas y garantizando procesos eficientes. Su enfoque multifuncional y global permite aprovechar todas las posibilidades de las sinergias y, así, mejorar la competitividad de Bosch.
- Contabilidad y finanzas: Apoyo al Grupo Bosch en todos los procesos de contabilidad central. El apoyo a la contabilidad empieza por la digitalización y validación de todos los documentos relevantes, ocupándose de los libros mayores y de la gestión de acreedores y deudores para todos los pagos entrantes y salientes.

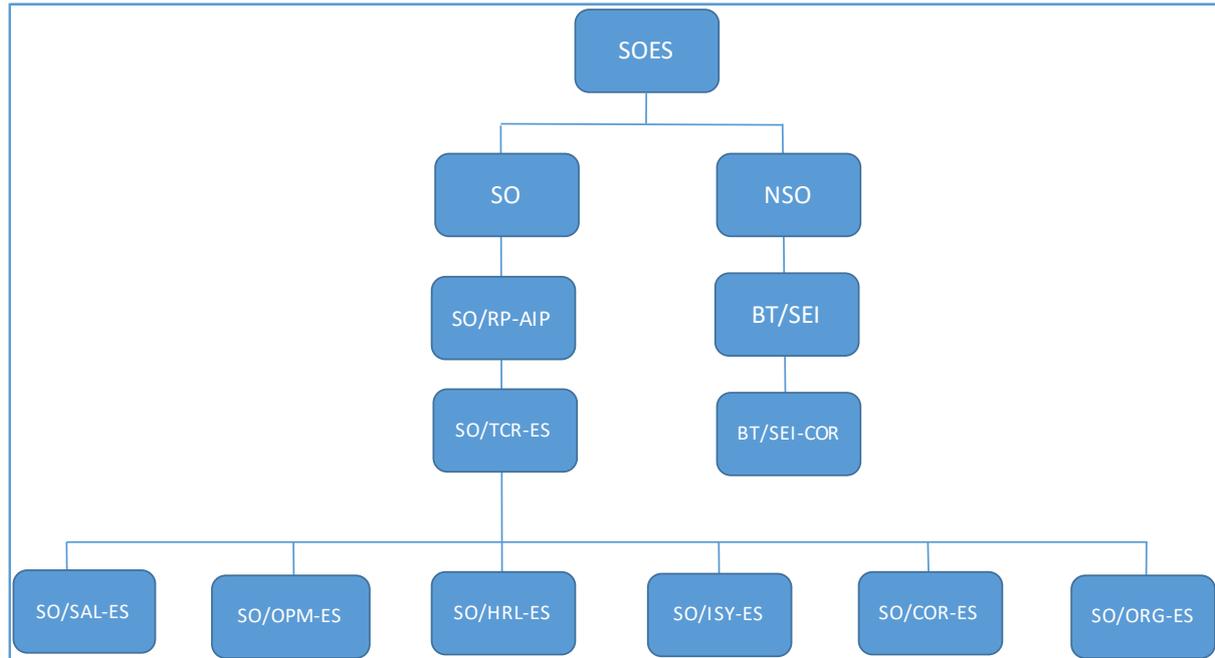
- Marketing y ventas: Gestión global de los contactos con los clientes, actualmente en más de 40 países y en 28 idiomas. Brindando apoyo a las actividades de marketing y ventas en todo el trayecto del cliente y por todos los canales. Con la plataforma omnicanal, se establece la comunicación por teléfono, correo electrónico, fax, servicios de mensajería y redes sociales, proporcionando también una base de datos centralizada de conocimientos.
- Gestión de recursos humanos: Servicios completos de recursos humanos para brindar un apoyo óptimo a los colaboradores de Bosch. Gestión completa de contabilidad de nóminas, proporcionando apoyo específico para contratación, por ejemplo, en forma de servicios internacionales de asignación. Para operaciones, servicios de Front Office en recursos humanos fácilmente accesibles y soporte profesional y ágil en tecnologías de la información.
- Compras: Apoyo a las compras mediante la aportación de procesos normalizados. Análisis de precio óptimo para seleccionar las fuentes más rentables y ofrecer un apoyo completo de primer y segundo nivel para todas las solicitudes entrantes, compradores y proveedores. Gestión completa de la plataforma eCatalogue de Bosch.

Actualmente, SOES está presente con estos servicios en Madrid (Alcobendas), Vigo y Barcelona.

Así mismo, la compañía incluye el negocio BT (Building Technologies), que está especializada en el diseño, distribución, instalación y mantenimiento de equipos electrónicos de seguridad, detección, control y comunicación, protección contra incendios, control de acceso y aplicación de CCTV, todos ellos para ser utilizados por instaladores profesionales de alarmas, para la protección de la propiedad industrial y residencial.

### 1.2.3 Organización y estructura:

Organigrama funcional de SOES vigente, durante el ejercicio fiscal 2021:



### 1.2.4 Entorno de mercado

#### Building Technologies en España

Esta área está dedicada a la comercialización de soluciones basadas principalmente en productos diseñados, fabricados y distribuidos por la división BT (Building Technologies), perteneciente al Grupo Bosch. Los productos que se distribuyen en el mercado español se pueden dividir en las siguientes categorías: Sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV), que incluyen soluciones IP de vanguardia; Sistemas de control de acceso; Control y detección de intrusión; Sistemas de alarma de incendios; Sistemas de gestión de seguridad; Sistemas de evacuación por voz/megafonía; Sistemas de conferencia; Buscapersonas y sistema de seguridad personal; y Sistemas de alarma social para ancianos y discapacitados. La comercialización de los citados productos supone en torno a un tercio de la facturación de la entidad. Los clientes de esta área se dividen principalmente en dos categorías: empresas distribuidoras de sistemas de seguridad para la mayoría de las líneas de negocio e instaladores (principalmente para detección de intrusión) y clientes finales (tanto públicos como privados). Para ambos, se ofrece también formación técnica.

#### Bosch Service Solutions (negocio de Servicios de Comunicaciones)

SOES, suministra servicios de comunicación multicanal a los clientes finales de sus parcelas de negocio. En las sedes de la división global, ubicadas en diferentes países y continentes, explota nuevos potenciales de venta para sus clientes y crea ventajas competitivas adicionales a través de un servicio que cubre las distintas fases de vida de un cliente: marketing, ventas y postventa, soporte técnico gestión de reclamaciones, fidelización y gestión de redes sociales.

Adicionalmente SOES tiene experiencia en otras áreas de negocio como servicios enfocados a la movilidad (e.call, icall, bcall, SVR, Secure Truck parking, etc), Monitoreo y servicios profesionales como gestión de pedidos, consultoría, formación, diseño de procesos, etc.

Dichos servicios se prestan a través de plataformas multicanal, tales como teléfono, canales digitales, correo electrónico, redes sociales y otras aplicaciones. Los clientes pueden ser personas físicas o jurídicas y entidades públicas o privadas, incluidas las sociedades del Grupo Bosch.

### **1.2.5 Estrategia de negocio**

Para vender con éxito sus productos en el mercado, el área de negocio de Building Technologies confía plenamente en los materiales de marketing, las tarifas y las pautas de precios provistos centralmente, y sigue la estrategia de distribución centralizada por Bosch Sicherheitssysteme GmbH. Dada esta orientación central, el enfoque comercial del área de negocio de Building Technologies de SOES se centra en convertirse en un socio comercial confiable y en el primer punto de contacto para sus clientes locales, lo que garantiza la entrega puntual de productos de alta calidad y, por lo tanto, la satisfacción del cliente a largo plazo.

Tanto en el ámbito del diseño, distribución, instalación y mantenimiento de equipos electrónicos de seguridad, detección, control y comunicación, como en el negocio de la prestación de servicios, Bosch Service Solutions, S.A.U. comparte el objetivo principal de convertirse en un socio fiable y cercano para sus clientes, ofreciendo soluciones integrales de calidad para todos sus servicios.

## **1.3 Políticas: Gestión corporativa y compliance**

La fiabilidad, la credibilidad y la legalidad son componentes claves del éxito empresarial de Bosch, y dan título a uno de nuestros valores, recogidos en nuestra filosofía “We are Bosch”: “Solo prometemos lo que podemos cumplir, consideramos nuestros acuerdos como una obligación y respetamos el derecho y la ley.”

### **1.3.1 Gestión corporativa**

El Consejo de Administración de Robert Bosch GmbH define la estrategia para toda la empresa y gestiona la compañía en su conjunto. Sus responsabilidades se establecen en el organigrama del Consejo de Administración. El Consejo de Vigilancia de Robert Bosch GmbH nombra, supervisa y asesora al Consejo de Administración.

### **1.3.2 Compliance – ética y deber combinado**

En Bosch, el cumplimiento con las leyes, directrices y compromisos voluntarios es un elemento base de nuestro conjunto de valores. Para subrayar el significado de este principio, Bosch ha formulado, de manera clara e inequívoca, su posición en materia de requisitos legales, así como otras cuestiones éticas en su “Código de Negocio Empresarial”. Conducta que se aplica en todo el mundo. Junto con los valores de Bosch, proporciona una base que es clave para el éxito de la compañía. Como una conducta responsable y legal es importante más allá de los límites de la empresa, se ha formulado propias expectativas hacia los socios comerciales del grupo en el correspondiente “Código de Conducta Empresarial para socios de negocio”.

Además, contamos con el certificado expedido por Autocontrol que acredita a Bosch como entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social.

### **1.3.2.1 Sistema de compliance (CMS – Compliance Mangement System)**

El sistema de gestión de cumplimiento del Grupo Bosch. El sistema de compliance constituye el marco organizativo para asegurar el cumplimiento de la ley y las normativas, y ayuda a estar sistemáticamente en consonancia con los valores y políticas de la compañía en todo el mundo. Cada país nombra su responsable local de compliance, concretamente en España, el puesto está ubicado en la sede central del grupo, en Madrid. Adicionalmente, el comité de cumplimiento corporativo, compuesto por representantes de auditoría legal, interna y recursos humanos (HR), apoya al responsable de compliance en calidad de asesor. El objetivo es mantener las políticas y los procedimientos actualizados, incluso en un entorno en constante evolución. Por consiguiente, Bosch se adapta al desarrollo de la ley, revisando su sistema de compliance de forma continua, y realizando análisis de riesgo periódicos. Además, este sistema está puesto a prueba en auditorías externas.

### **1.3.2.2 Código de Conducta**

El Código de Conducta Empresarial proporciona orientación para todos los empleados de Bosch sobre un comportamiento basado en valores y una conducta legalmente irreprochable. Plantea las reglas básicas de conducta en la empresa y toma una postura sobre cuestiones éticas cómo tratar con información privilegiada, si aceptar o no regalos, y cómo evitar conflictos de intereses. Su objetivo es proporcionar una orientación clara y, al mismo tiempo, proteger a los empleados, la empresa y sus socios comerciales.

El Código de Conducta Empresarial también incluye un compromiso referente a la responsabilidad social, en particular en lo que se refiere al respeto de los derechos humanos en todas las acciones y a la prohibición del trabajo forzado o infantil. Este código también se extiende a sus socios de negocio: “Código de Conducta Empresarial para socios de negocio”.

Al actualizar el Código de Conducta Empresarial, se da gran importancia no solo a las actualizaciones de contenido, sino también al aumento de la claridad y al uso de un lenguaje más sencillo. Ahora hay un mayor enfoque en los valores formulados como parte de la filosofía empresarial. El Código de Conducta Empresarial está disponible para todos los empleados en 33 idiomas.

El Grupo Bosch y a su vez SOES dispone de una serie de políticas respecto a las cuestiones que se incluyen en los procedimientos aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de impactos significativos, y que se recogen en el análisis de materialidad. Estas políticas se aplican a diversos ámbitos como la seguridad y calidad de los productos, el respeto a las leyes y códigos que atañen al grupo, la seguridad y formación de los empleados, así como al cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible. A continuación, se enumeran las principales políticas:

- Manual de Calidad y Servicio.
- Product Development Code.
- Política de proveedores.
- Política de anticorrupción.
- Política antitrust.
- Línea directa de compliance.
- Política de Privacidad y de Protección.
- Política General sobre Integridad de la Información y de los Datos.
- Política Integrada de Calidad, Prevención y Medioambiente.
- Plan de Minimización de Residuos.
- Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

- Política de Evaluación anual del Rendimiento (GPD - Goal and Personal Dialogue).
- Política de Formación.
- Normativa de Tiempo de Trabajo (regulado por el convenio estatal de Contact Center).
- Plan de Igualdad (en negociación).
- Política de contratación.
- Política de becarios.
- Protocolo de actuación frente al acoso laboral.
- Política de gestión de reclamaciones.
- Política de donaciones.

### **1.3.3 Análisis de materialidad**

Este análisis permite identificar los aspectos más relevantes para SOES y su impacto en sus principales grupos de interés (clientes, proveedores, autoridades y grupo en sí).

Los aspectos más relevantes para SOES son aquellos que se centran en su relación con los clientes, siendo la flexibilidad, innovación y transformación digital sus principales enfoques. Se mantiene una clara señal de identidad relacionada con la calidad y fiabilidad de servicio, seguido del respeto a las leyes, reglamentos y códigos que regulan el sector y la seguridad y salud de las personas que conforman los equipos de SOES.

Para el desarrollo del análisis de materialidad se han identificado los principales asuntos relevantes para la compañía siguiendo las recomendaciones de la guía GRI y vinculando sus indicadores a los asuntos materiales identificados.

El objetivo de este análisis de materialidad ha sido la priorización de las cuestiones clave de la compañía, efectuando un análisis específico de la compañía y de sus principales grupos de interés, con el fin de identificar los asuntos relevantes más significativos, bien por su relevancia a nivel interno (esto es, el impacto directo a medio y largo plazo que tienen los mismos en la estrategia de la compañía) como a nivel externo (esto es, la percepción que tienen sus grupos de interés de estos asuntos).

Dicho análisis se ha efectuado tomando como base y referencia el análisis de materialidad efectuado a nivel global por el Grupo Bosch, y adaptando el mismo a las particularidades de Bosch España, y en concreto a la sociedad SOES.

La compañía ha desarrollado actuaciones específicas orientadas a determinar tanto la relevancia interna para la compañía como la relevancia externa para sus principales grupos de interés para cada asunto.

En relación a la relevancia interna, las actuaciones han sido las siguientes:

- Análisis de las estrategias, marcos de actuación, políticas y procedimientos existentes a nivel corporativo.
- Reuniones con los responsables y directivos de las áreas clave de la compañía.

Así mismo, en relación a la relevancia externa, las actuaciones llevadas a cabo para identificar los asuntos materiales han sido:

- Identificación de los asuntos relevantes del sector a través de un benchmarking efectuado en base a informes publicados por compañías de similares características, en materia de información no financiera.
- Análisis de los estándares internacionales (Global Reporting Initiative, SASB- Materiality Map-, etc.) a partir de los cuales se determinan los requerimientos sectoriales de aplicación para la compañía.

- Análisis de noticias relevantes sobre la compañía y su sector en materia de información no financiera, durante el último ejercicio fiscal (año 2020).
- Identificación y análisis de los principales requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de Información No Financiera y Diversidad.

Tras la priorización de los aspectos materiales de la compañía, se ha procedido al análisis y revisión de la información corporativa necesaria para la elaboración del EINF. Dicha información ha sido facilitada por la compañía a través de diversas entrevistas mantenidas con los responsables de las principales áreas.

Así mismo, se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad realizado por la compañía en la elaboración de este informe y selección de sus contenidos. La vinculación de la información no financiera asociada a cada aspecto material identificado viene recogida en la tabla de “Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad” ubicada al final del presente EINF.

## Matriz de Materialidad

Alto Relevante para los stakeholders Bajo	Offshoring mix	Reporting de sustentabilidad Gestión de reclamaciones	Atracción y retención y perfil de colaboradores Digitalización / Automatización (IOT) Inteligencia Artificial (chat bots, voice bots) Monitorización - Ciudades/edificios/ascensores/Coches inteligentes- Conectados Compliance e integridad	Compañía Servicio Ambiente Colaboradores Sociedad
	Donaciones	Plan de contingencias (Business Continuity Management) Atención a cliente canal tradicional	Diversidad Desarrollo de colaboradores Seguridad y Salud de colaboradores Innovación y sugerencias, Mejora continua Empleabilidad y reciclaje profesional	
	Relación con Inversores	Eficiencia Energética, Consumo CO2, Agua Compromiso Social	Captación de perfiles especialistas en nuevas tecnologías	
		Relevante para SOES		
		Bajo	Alto	

## 1.4 Riesgos a corto, medio y largo plazo

### 1.4.1 Gestión de riesgos

En el Grupo Bosch, la gestión de riesgos abarca a toda la empresa, incluidas todas las operaciones, áreas funcionales, niveles jerárquicos y funciones administrativas. Por lo tanto, es una responsabilidad fundamental para todos los directivos de todos los niveles del Grupo Bosch.

Esto significa que los riesgos se identifican y gestionan donde surgen, en otras palabras, en las divisiones y organizaciones regionales. Estos últimos también son principalmente responsables de la introducción de medidas para reducir o controlar los riesgos. Además, los departamentos corporativos en áreas tales como la gestión del compliance, legal, impuestos y gestión de riesgos, las actividades de control de las unidades operativas.

La oficina de coordinación corporativa para el sistema de gestión de riesgos, tiene la función de hacer una gestión de riesgos adecuada para las crecientes tareas que se avecinan. En 2019, esto incluyó la preparación y publicación de una directiva de gestión de riesgos, que es aplicable a todo el Grupo Bosch en todo el mundo y se aplicó en su totalidad en 2020. Esta directiva sirve para garantizar una mayor claridad con respecto a los principios y responsabilidades básicos. La oficina de coordinación corporativa también comenzó a introducir un nuevo sistema electrónico de información de riesgos estandarizado en todo el Grupo Bosch en 2019, que ayuda a registrar y analizar los riesgos y mejora la transparencia. Este trabajo también implicó un mayor desarrollo de la metodología para evaluar el riesgo. Además, un nuevo comité de riesgos interdisciplinario tiene la tarea de identificar áreas de riesgo significativas en todas las divisiones y analizar los riesgos tecnológicos y estratégicos disruptivos.

#### **1.4.1.1 La evaluación general del riesgo**

Actualmente no hay consciencia de riesgo en el grupo, más allá de lo económico y riesgos políticos que podrían afectar materialmente los activos netos, la situación financiera y los resultados de operaciones del Grupo Bosch en 2020. En general se puede afirmar que no hay riesgos de exposición que podrían poner en peligro la continuidad de la existencia del Grupo Bosch.

#### **1.4.1.2 Impacto de la pandemia de coronavirus**

La propagación mundial del coronavirus sugiere que habrá efectos significativamente negativos en el ritmo del crecimiento económico mundial, y especialmente en nuestros mercados. Las cargas sobre las cadenas de suministro y la producción probablemente serán apreciables y se harán sentir en nuestros ingresos y resultados por ventas. Para limitar el riesgo, en Bosch se han creado diferentes equipos de gestión de crisis, a nivel mundial y regional, que siguen de cerca los desarrollos y organizan la adopción de las medidas adecuadas, sobre todo para proteger nuestra mano de obra y asegurar el suministro a los clientes. Aún no se pueden estimar del todo de forma fiable los posibles efectos de la pandemia de coronavirus en el desarrollo de nuestro negocio.

#### **1.4.1.3 Análisis de los riesgos a medio plazo**

El número de riesgos identificados por las divisiones ha aumentado a medida que se ha modificado el sistema de gestión de riesgos y se han hecho más precisas las responsabilidades, como la inclusión completa de los riesgos de IT en la metodología de evaluación por primera vez. Las evaluaciones se basan ahora en el indicador de "escala potencial de pérdida". La matriz de riesgo también se ha mejorado en consecuencia y ahora combina la escala potencial de pérdida con la probabilidad de ocurrencia. La escala potencial de pérdida se basa en una estimación de tres puntos para el peor de los casos, los escenarios realistas y el mejor de los casos, en una proporción de 1: 4: 1. Tenemos seis categorías de escala potencial de pérdida: hasta 5 millones de euros, más de 5 y hasta 25 millones de euros, más de 25 y hasta 50 millones de euros, más de 50 y hasta 100 millones de euros, más de 100 y hasta 250 millones euros, y más de 250 millones de euros. También hemos cambiado a cinco categorías de probabilidad de ocurrencia: hasta el 5 por ciento, más del 5 y hasta el 20 por ciento, más del 20 y hasta el 50 por ciento, más del 50 y hasta el 75 por ciento y más del 75 por ciento. Los riesgos con una probabilidad de ocurrencia de al menos el 50 por ciento todavía se consideran en nuestras previsiones de ingresos y ventas

anuales o provisionales como una cuestión de principio. La evaluación se basa en nuestra planificación actual.

Los riesgos individuales más grandes del Grupo Bosch clasificados como riesgos particulares (con una escala potencial de pérdida de más de 250 millones de euros y una probabilidad de ocurrencia de al menos más del 20 y hasta el 50 por ciento) son ataques a sus procesos centrales de IT y, cada vez más, sus productos conectados, así como los riesgos de protección de datos. Este grupo de riesgo también incluye posibles procedimientos de insolvencia o quiebra entablados contra proveedores críticos, particularmente en el sector empresarial Mobility Solutions y, el mayor riesgo operativo, una nueva caída en las ventas en la división Powertrain Solutions (el mayor contribuyente del grupo en términos de ventas) más allá del nivel ya previsto en el plan de negocio para 2021 y años posteriores.

Contamos con una estrategia de CI integral para combatir los riesgos de protección de datos y CI. Esto se debe a que una falla del sistema como resultado de ataques externos o errores internos puede generar problemas considerables en el desarrollo de productos, la fabricación de productos y la operación continua de productos de software, así como procesos administrativos, lo que resulta en pérdidas financieras significativas. Hemos implementado medidas integrales, válidas en toda la empresa, para brindar protección organizativa y técnica contra cortes del sistema, pérdida de datos y manipulación de datos. Para el funcionamiento de nuestros centros de cómputo aplicamos un concepto de seguridad integral, el cual actualizamos continuamente utilizando tecnología punta. Verificamos su efectividad con extensas pruebas de seguridad, entre otras cosas, y lo certificamos según un estándar de seguridad de la información independiente. Para nuestra infraestructura de IT, se logra un alto nivel de disponibilidad al proporcionar una arquitectura de sistemas redundante e independiente de la ubicación. También trabajamos constantemente para mejorar la seguridad de nuestra red.

Los riesgos del uso de productos y soluciones basados en software en el Internet de las cosas (IoT) surgen del uso indebido o incorrecto de productos de hardware, software o datos conectados con respecto a la protección de la propiedad intelectual o la privacidad de los datos en un entorno que se está volviendo cada vez más más complejo, especialmente en entornos de nube pública. Al igual que con los riesgos de IT, existe el riesgo de ataques externos a los productos de hardware conectados. Nuestro proceso de ingeniería de seguridad en todo el grupo trabaja para evitar estos riesgos y garantiza que el proceso de diseño del producto también considere los aspectos de seguridad desde el principio. También estamos abordando el problema de las vulnerabilidades de seguridad en los productos al actualizar la capacidad de actualización de los productos Bosch. Además, estamos diseñando una estrategia de datos para todo el grupo que establece reglas uniformes para las responsabilidades y procesos involucrados en el manejo de datos. Además, surgen riesgos de responsabilidad en relación con la interrupción de sistemas complejos relacionados con nuestros productos y servicios, como equipos de fabricación que forman parte de las soluciones y componentes de la Industria 4.0 para la conducción automatizada. Para reducir estos riesgos, celebramos acuerdos apropiados con nuestros clientes sobre términos de uso y limitaciones de responsabilidad.

Limitamos el riesgo de insolvencia o quiebra de proveedores críticos, particularmente en el sector empresarial de Mobility Solutions, mediante un seguimiento exhaustivo de la situación comercial de nuestros proveedores por parte de nuestras unidades de compras y logística. Estamos haciendo esfuerzos para contrarrestar el riesgo operacional en la división Powertrain Solutions promoviendo públicamente una discusión basada en hechos sobre el tema de la tecnología diésel y con nuestro compromiso de perseguir el desarrollo de sistemas de propulsión con neutralidad tecnológica, que también abarca combustibles

sintéticos renovables. Esto se suma a las amplias medidas de gestión del rendimiento en el área empresarial de Mobility Solutions.

En conjunto, el mayor potencial general de riesgo, en términos de número de riesgos y riesgo general potencial, se encuentra en el área empresarial de Mobility Solutions. Sin embargo, la escala potencial de pérdida es desproporcionadamente pequeña en comparación con la participación del sector en las ventas totales. No existen riesgos particulares que afecten a las divisiones de Industrial Technology o Energy and Building Technology, aunque el alto nivel de volatilidad del mercado es un factor significativo. En Consumer Goods, existen riesgos debido a cambios en los mercados, en particular el mercado de electrodomésticos, y la necesidad de adaptar aún más nuestra presencia en el mercado.

#### **1.4.1.4 Riesgos legales. Compliance**

Un compromiso claro de asumir la responsabilidad, obedecer la ley y comportarse de manera ética es sumamente importante para Bosch. Esto se refleja en la política de Compliance del grupo Bosch, que ha sido revisada recientemente. Los recursos asignados se han mantenido según lo planificado dentro de nuestra organización. Se garantiza la independencia del órgano de Compliance, y el Oficial de cumplimiento regional informa regularmente a la central sobre el cumplimiento de sus objetivos.

Además, a lo largo del año se han implementado medidas como consecuencia del análisis de riesgo de corrupción hecho en 2019 y se ha ampliado el paquete de capacitación de Compliance con un nuevo curso web sobre lucha contra la corrupción. En todas las formaciones de Compliance se ha logrado el objetivo de capacitar al menos un 98% del grupo objetivo.

#### **1.4.1.4 Riesgos legales**

Con respecto a los incidentes relacionados con las emisiones de vehículos diésel de varios fabricantes de automóviles, Bosch también sigue siendo un acusado en algunas de las muchas acciones de derecho civil individuales y de clase en todo el mundo. Esto incluye a EE. UU. Y Canadá, entre otros países. Estas acciones pendientes, así como otras acciones que están amenazadas, plantean riesgos. En todos estos procedimientos, Bosch está haciendo valer sus derechos. Hasta ahora se ha pagado un total de unos 450 millones de dólares estadounidenses para resolver disputas de derecho civil. Al hacerlo, Bosch no reconoce las acusaciones presentadas por los demandantes ni reconoce culpa alguna.

Bosch también está involucrado en discusiones con los clientes sobre la compensación con respecto a los posibles riesgos de derecho civil asociados con los procedimientos antimonopolio que han llegado a su fin. Además, las investigaciones aún están en curso sobre la filial francesa de BSH Hausgeräte en relación con una posible infracción de la ley antimonopolio.

Sobre la base de los hechos relacionados con la ley antimonopolio y las unidades de control de motores que estaban disponibles cuando se prepararon los estados financieros y que el consejo de administración ha evaluado, el consejo de administración considera que se han tomado suficientes precauciones en forma de provisiones. por riesgos legales. Para los distintos riesgos legales descritos anteriormente, las provisiones en todo el grupo ascienden a unos 880 millones de euros. Desde el año fiscal 2019, el consejo de administración no tiene conocimiento de otros riesgos legales que puedan, desde una perspectiva actual,

perjudicar materialmente los activos netos, la posición financiera o los resultados de las operaciones de la empresa.

**1.4.1.5 Riesgos financieros:** El negocio operativo del Grupo Bosch está afectado por las fluctuaciones de los tipos de cambio y tipos de interés. El objetivo de su política empresarial es limitar estos riesgos. Su estrategia de mantener una fuerte presencia mundial con la producción local y sus actividades de compra en todo el mundo, generalmente reduce los riesgos de divisa. Un plan sobre el balance de tipo de cambio por moneda extranjera se utiliza como base para controlar los riesgos monetarios. Si es necesario, estos riesgos, incluidos los riesgos de las tasas de interés, se cubren a través de un sistema centralizado de cobertura. Las regulaciones y directrices internas establecen un marco obligatorio y definen las responsabilidades en las operaciones de pago, inversiones y operaciones de cobertura.

De acuerdo con sus regulaciones, instrumentos financieros como las transacciones ‘forward’ y ‘swaps’ de intereses, sólo pueden utilizarse en conexión con el negocio operativo, las inversiones y transacciones financieras; no estando permitidas las transacciones de tipo especulativo. La cobertura de las transacciones se lleva a cabo únicamente a través de bancos cuyo sistema crediticio es bueno. Su solvencia es chequeada constantemente, y los límites de crédito se definen en consecuencia.

Bosch cuenta con amplios activos financieros. Estos están sujetos sobre todo a riesgos de tipos de interés y tipos de cambio. Estos riesgos son controlados por medio de un proceso de inversión orientado a la exposición financiera de Bosch. El objetivo es asegurar rendimientos apropiados y ajustados al riesgo en el capital invertido. En este sentido, Bosch se esfuerza por difundir sus inversiones tan ampliamente como sea posible. Un sistema de límites se utiliza para controlar estrechamente el riesgo de inversión. Los límites de riesgo prescritos para la inversión específica por categorías, limitan la pérdida potencial. El impacto de los cambios de interés, así como las tarifas de los fondos prestados están fuertemente limitadas a corto y medio plazo, equilibrando los vencimientos de los pasivos financieros.

Los cambios en los activos y pasivos financieros se supervisan de forma continua. Se identifican los riesgos de liquidez como parte de la planificación de liquidez del grupo. Gracias a su buena calificación crediticia, Bosch tiene un buen acceso a la financiación externa.

#### 1.4.2 Gestión de riesgos en SOES

SOES realiza un análisis de los riesgos asociados a cada servicio, existiendo en fase de implementación un análisis de riesgos detallado con su consecuente matriz de riesgos. Por otra parte, y a nivel general, relacionado con el ámbito de la prevención de riesgos laborales existe este análisis reflejado en una matriz semejante.

#### 1.5 KPIs de SOES

Principales KPIs	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Número de empleados	1.793	1.837
Consumo energético	2.429.563 kWh	2.559.835 kWh

## 2 Medio ambiente

### 2.1 Política medioambiental y gestión ambiental

Para el desarrollo de su actividad, SOES consume electricidad procedente de un suministrador de energía externo. En consecuencia, la reducción del impacto medioambiental asociada a la actividad de SOES es uno de los objetivos. Durante los últimos años, se han adaptado los procesos según requisitos del plan medioambiental y se han fijado objetivos para reducir el consumo de electricidad. Para SOES el desarrollo sostenible es un pilar esencial de su estrategia, incluyendo como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente. Esta actitud constituye un signo de identidad positivo y diferencial para la compañía, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento, que se encuentra expresamente recogido en sus valores empresariales. Además, su gestión medioambiental tiene como objetivo el uso sostenible de los recursos naturales y energéticos, apostando por la protección de la biodiversidad y los ecosistemas de los entornos donde opera.

La consecuencia del Plan Estratégico del Grupo Bosch que aplica a SOES, en el que se refuerza el compromiso con la descarbonización a 2050, permitirá reducir el impacto sobre el medio ambiente de las actividades de la compañía. Para ello, la estrategia de SOES consiste en invertir en tecnologías de generación bajas en carbono y aumentar el valor de la producción de energía libre en carbono, mediante instalaciones de generación de energía renovable.

SOES considera la excelencia medioambiental como un valor fundamental de su cultura empresarial. Por ello, realiza sus actividades de manera respetuosa con el medioambiente, y conforme a los principios de desarrollo sostenible, y está firmemente comprometida con la conservación y el uso de los recursos que emplea. La política se articula en base a principios básicos de actuación que se detallan a continuación:

- Integrar la gestión ambiental y el concepto de desarrollo sostenible en la estrategia corporativa de la compañía, utilizando criterios medioambientales documentados en los procesos de planificación y toma de decisiones, así como en los procesos de análisis de nuevas oportunidades de negocio y procesos.
- Mantener un control permanente del cumplimiento de la legislación vigente, así como de los acuerdos voluntarios adquiridos, y comprobar de manera periódica el comportamiento medioambiental y la seguridad en sus instalaciones, comunicando los resultados obtenidos.
- Establecer sistemas de gestión adecuados basados en la mejora continua, y orientados a la prevención de la contaminación.
- Utilizar sosteniblemente los recursos energéticos, hídricos y las materias primas, y medir y reducir el impacto ambiental mediante la aplicación de las mejores técnicas y prácticas disponibles.
- Proteger, conservar y fomentar la biodiversidad, los ecosistemas y sus servicios en las operaciones relaciones con su actividad, reducir al mínimo los impactos negativos y compensar los impactos residuales.
- Contribuir en la lucha frente al cambio climático a través de la descarbonización progresiva, fomentando el desarrollo de las energías renovables, la eficiencia energética y la aplicación de las nuevas tecnologías.
- Promover la sensibilización y concienciación respecto de la protección ambiental, realizando acciones de formación externa e interna, colaborando con las autoridades, las instituciones y las asociaciones ciudadanas de los entornos en los que desarrolla su actividad.

- Requerir a sus contratistas y proveedores la implantación de políticas medioambientales basadas en estos mismos principios.
- Se dispone de seguro de Responsabilidad Medioambiental y Responsabilidad Civil por Contaminación, suscrito con HDI para cubrir cualquier tipo de siniestro recogido dentro de la póliza con la compañía aseguradora.

## **2.2 Contaminación**

### **2.2.1 Contaminación atmosférica**

Debido a que la actividad de la sociedad es de servicios y no hay fase de producción en sus instalaciones destinadas a servicios de call center, no se hacen estudios de contaminación atmosférica.

### **2.2 Contaminación acústica y lumínica**

La actividad desarrollada por la compañía no causa impactos significativos en el aspecto lumínico.

En el caso de contaminación acústica, se realizan mediciones perimetrales para asegurar que se cumplen los límites indicados en la Ordenanza Municipal.

## **2.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos**

### **2.3.1 Economía Circular**

Para el área de servicios, (SOES) no se desarrollan acciones específicas orientadas a mejorar la economía circular, dado que este aspecto no es material para la organización debido al sector en el que desarrolla su actividad. Para el área de negocio BT, la compañía participa activamente en la minimización de residuos y colabora periódicamente con ECOLEC.

### **2.3.2 Residuos**

La compañía no desarrolla acciones específicas orientadas a reducir el impacto de sus residuos, dado que este aspecto no es material para la organización debido al sector en el que desarrolla su actividad.

### **2.3.3 Acciones para combatir el desperdicio de alimentos**

La compañía no desarrolla acciones específicas orientadas a combatir el desperdicio de alimentos dado que este aspecto no es material para la organización debido al sector en el que desarrolla su actividad.

## **2.4 Uso sostenible de los recursos**

### **2.4.1 Consumo y ahorro de energía**

En 2021 no se han realizado actividades relevantes para el ahorro de energía.

### **2.4.2 Consumo directo e indirecto de energía**

En el año 2021 se ha tenido un consumo energético indirecto de electricidad de 2.429.563 kWh (2.559.835 kWh en 2020). De la misma manera, se dispone de los certificados de garantía de origen de la energía de fuente renovable que el generador facilita, para demostrar que toda la energía consumida es 100% renovable.

### **2.4.3 Consumo de agua**

En el año 2021, el área de SOES ha consumido 2.911 metros cúbicos de agua (5.560 metros cúbicos de agua en 2020), el principal motivo para la disminución del consumo es la reducción de espacio alquilado en Vigo al haber abandonado uno de los edificios que ocupábamos hasta ahora. Tratándose en todo caso de agua para uso doméstico y no industrial. No ha habido consumo de agua reutilizada.

### **2.5 Consumo de materias primas**

Debido a que son los servicios la principal actividad de la empresa, este punto no es relevante o material.

### **2.6 Cambio climático**

En 2009, el Consejo de Administración de Bosch decidió el objetivo de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 35% hasta 2020, en relación a su valor añadido con respecto a los valores del año 2007. Para ello, las diferentes áreas de negocio deben implantar medidas de eficiencia energética para alcanzar este objetivo.

Para estar a la altura de nuestras responsabilidades con respecto al acuerdo de París, en el cual los miembros de la UNFCCC acordaron combatir el cambio climático, manteniendo un aumento de la temperatura global en este siglo muy por debajo de 2 grados centígrados por encima de los niveles preindustriales, Bosch decidió incrementar los esfuerzos contra el cambio climático.

Por ello el Consejo de Administración de Bosch decidió el 26 de junio de 2018 no sólo reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> (en 2018: 3,2 Mio tCO<sub>2</sub> por año) sino también conseguir neutralizar la carbonización en 2020 en todas sus localizaciones. Descarbonización significa que las emisiones directas de CO<sub>2</sub>, principalmente producidas por el consumo de gas natural y gasoil, así como las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>, principalmente producidas por electricidad y calefacción, deben llegar a ser cero.

Para el año 2021, se han calculado unas emisiones de CO<sub>2</sub> de 39,81 ton CO<sub>2</sub>. debidas exclusivamente a combustibles (14.935 litros en 2021), ya que la electricidad es 100% energía verde. El factor de cálculo utilizado para la determinación de las emisiones de CO<sub>2</sub> es 2,676 y 2,272 kg CO<sub>2</sub>/kWh para diésel y gasolina respectivamente.

Cabe mencionar que al ser 100% energía verde, estas emisiones en el año 2021 no se han contabilizado, si bien estaban incluidas en años anteriores. Dicho valor de toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas a la atmosfera en el año 2020 debe considerarse solo debida a combustibles de vehículos, lo que significa que de las 596,34 ton CO<sub>2</sub> indicadas, realmente son 34,33 ton CO<sub>2</sub> emitidas a la atmosfera en 2020, empleándose el mismo factor de conversión en combustibles que el mencionados anteriormente para diésel.

Por su actividad SOES no emite sustancias que agoten la capa de ozono, ni óxidos de nitrógeno ni azufre, ni otras emisiones significativas en el aire.

### **2.7 Protección de la biodiversidad**

La actividad desarrollada por la compañía no causa impactos significativos en áreas protegidas, dado que todas sus instalaciones se sitúan en entornos urbanos.

### **3. Empleo**

#### **3.1 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.**

SOES ha cerrado el año 2021 con una plantilla de 1.793 personas trabajadoras (1.837 en el año 2020).

Tiene su sede principal ubicada en Vigo, con un total de 1.453 personas en plantilla (1.549 en 2020), y tres centros de trabajo más en territorio español: Madrid y Barcelona, que suman 338 personas más (288 en 2020) y un nuevo centro en Ourense con 2 personas más en plantilla. El VI Convenio Colectivo Estatal de Contact Center es el convenio de aplicación para el sector, actualmente en negociación, ya que el último Convenio estaba vigente hasta el 31 de diciembre de 2019.

Hoy en día, SOES es proveedor a nivel nacional de servicios de externalización de procesos empresariales. Proporciona y optimiza estos procesos para sus clientes, ofreciendo sus servicios en más de 30 idiomas, para los departamentos de marketing y ventas, atención al cliente, contabilidad y finanzas, seguridad y protección, gestión de edificios, compras, logística y producción, TI y tecnología, así como la gestión del personal. Todo ello con los elevados estándares de calidad que caracterizan a Bosch internacionalmente.

Para garantizar la prestación de este servicio el capital humano es primordial.

En un sector en el que la rotación está en torno a un 4,46%, las políticas de RRHH deben destinar su mayor esfuerzo a atraer y mantener el talento, buscando que este talento se convierta en ventaja competitiva. Para ello se utilizan todas las vías posibles de reclutamiento. Ya no solo las tradicionales webs o ferias de empleo, si no que la búsqueda se plantea también en ayuntamientos, escuelas de idiomas, centros de formación profesional, centros de reinserción, embajadas o redes sociales.

Además, en aras de profesionalizar un sector en auge y aportar capital humano más cualificado, SOES se ha homologado como Centro de Formación desde 2018, obteniendo los participantes un certificado de profesionalidad en gestión comercial de ventas.

A continuación, se presentan los datos de personal para lo que se ha tenido en cuenta la plantilla media de los cuatro centros de SOES durante cada año a tratar o el dato a cierre de diciembre de 2021.

La clasificación profesional se muestra en referencia a los niveles salariales del Convenio Colectivo de Contact Center, siendo los niveles 9, 10 y 11 en los que se encuadran teleoperadoras y teleoperadores y que representan un 81% de la plantilla total.

En los niveles 8 y 6 se encuentran incluidos mayoritariamente los puestos de coordinación y supervisión, que en SOES se denominan capa de soporte y que suponen el 16% de la plantilla. Son responsables de la gestión de las teleoperadoras y teleoperadores, realizando principalmente el control de los niveles de servicio y productividad. También engloban los puestos de oficial y técnico administrativo, formación, agente de calidad, ayudante de sistemas y programador junior, pero en SOES supone un porcentaje mucho menor en comparación con la capa de soporte.

Los niveles entre el 2 y el 5 incluyen puestos más técnicos y de mayor responsabilidad como jefe de departamento, de proyecto y de administración, analista, técnico de sistemas y programador senior.

En adelante, cuando se habla de mandos intermedios, se refiere a responsables de departamento o área de negocio. Ejercen su responsabilidad sobre los puestos mencionados en el desglose de niveles anteriores y reportan directamente a Dirección.

**Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.**

Total plantilla 31/12/2020	Mujeres	%	Hombres	%	Total
	1.057	58%	780	42%	1.837

Total plantilla 31/12/2021	Mujeres	%	Hombres	%	Total
	1.044	58%	749	42%	1.793

Durante 2021 SOES ha empleado a 161 personas (126 en 2020), de las cuales el 57% han sido mujeres.

Los datos que se muestran a continuación corresponden a la plantilla a 31 de diciembre del 2020 y del 2021.

**Datos a 31/12/2020**

Edad	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
< 30	113	52%	11%	106	48%	14%	219	12%
30 - 50	839	57%	79%	631	43%	81%	1.470	80%
> 50	105	71%	10%	43	29%	6%	148	8%
<b>Total</b>	<b>1.057</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>780</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>1.837</b>	<b>100%</b>

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECCIÓN	5	29%	0%	12	71%	2%	17	1%
MANDOS INTERMEDIOS	15	48%	1%	16	52%	2%	31	2%
NIVEL 3	1	25%	0%	3	75%	0%	4	0%
NIVEL 4	1	17%	0%	5	83%	1%	6	0%
NIVEL 5	5	63%	0%	3	38%	0%	8	0%
NIVEL 6	23	59%	2%	16	41%	2%	39	2%
NIVEL 8	118	51%	11%	112	49%	14%	230	13%
NIVEL 9	109	35%	10%	201	65%	26%	310	17%
NIVEL 10	754	65%	71%	404	35%	52%	1.158	63%
NIVEL 11	26	76%	2%	8	24%	1%	34	2%
<b>Total</b>	<b>1.057</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>780</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>1.837</b>	<b>100%</b>

**Datos a 31/12/2021**

Edad	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
< 30	90	51%	9%	85	49%	11%	175	10%
30 - 50	819	58%	78%	605	42%	81%	1424	79%
> 50	135	70%	13%	59	30%	8%	194	11%
<b>Total</b>	<b>1.044</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>749</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>1.793</b>	<b>100%</b>

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECCIÓN	5	29%	0%	12	71%	2%	17	1%
MANDOS INTERMEDIOS	16	48%	2%	17	52%	2%	33	2%
NIVEL 3	1	25%	0%	3	75%	0%	4	0%
NIVEL 4	1	17%	0%	5	83%	1%	6	0%
NIVEL 5	5	56%	0%	4	44%	1%	9	1%
NIVEL 6	24	44%	2%	30	56%	4%	54	3%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
NIVEL 8	118	52%	11%	107	48%	14%	225	13%
NIVEL 9	140	41%	13%	200	59%	27%	340	19%
NIVEL 10	726	66%	70%	369	34%	49%	1095	61%
NIVEL 11	7	78%	1%	2	22%	0%	9	1%
<b>Total</b>	<b>1.044</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>749</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>1.793</b>	<b>100%</b>

A continuación, se detallan las correspondencias de cada categoría profesional tal y como se recogen en el Convenio Colectivo de Contact Center.

NIVEL 2	Jefes/as de Departamentos o áreas	NIVEL 5	Titulados/as medios	NIVEL 8	Ayudante de sistemas
NIVEL 3	Jefes/as de Proyectos Analistas funcionales		Técnicos/as de sistemas B		Oficial/a Administrativo/a
NIVEL 4	Titulados/as superiores Analistas Técnicos/as de sistemas A		Analista- Programador/a		Coordinador/a
			Programador/a senior		Formador/a
		Jefe/a de Administración	Agente de calidad (Quality)		
		Responsable de servicios	NIVEL 9	Gestor/a Telefónico/a	
		NIVEL 6	Programador/a junior	NIVEL 10	Teleoperador/a/Operador/a Especialista
			Técnico/a Administrativo/a	NIVEL 11	Auxiliar Administrativo
			Supervisor/a A		Teleoperador/a/Operador/a Oficial de Oficinos Propios

### Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.

El 88% de los contratos en SOES a cierre del año 2021 son indefinidos (82% en 2020), y en el 12% (18% en 2020) restante, que se corresponde con los contratos temporales, más de un 90% son teleoperadoras y teleoperadores. Es decir, la temporalidad, aunque es muy baja, se sitúa en los puestos productivos, pero es una característica común y propia de las empresas del sector, al estar ligada la producción a contratos mercantiles de prestación de servicios.

A continuación, se muestra el detalle de contratos a cierre de los años 2020 y 2021:

Contratos a 31/12/2020	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
100 Indefinido ordinario. Tiempo completo	137	69%	13%	62	31%	8%	199	11%
109 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo completo	5	100%	0%	0	0%	0%	5	0%
139 Indefinido discapacitados tiempo completo	2	50%	0%	2	50%	0%	4	0%

Estado de la Información No Financiera – Bosch Service Solutions, S.A.U.

189 Indefinido transformación tiempo completo	343	55%	32%	282	45%	36%	625	34%
200 Indefinido ordinario tiempo parcial	162	60%	15%	106	40%	14%	268	15%
209 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo parcial	16	47%	2%	18	53%	2%	34	2%
239 Indefinido discapacitados tiempo parcial	1	50%	0%	1	50%	0%	2	0%
289 Indefinido transformación tiempo parcial	222	60%	21%	147	40%	19%	369	20%
401 Temporal Obra o servicio determinado, tiempo completo	47	38%	4%	78	62%	10%	125	7%
410 Temporal Interinidad. Tiempo completo	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
421 Temporal Formación y aprendizaje, tiempo completo	1	25%	0%	3	75%	0%	4	0%
501 Temporal Obra o servicio determinado, tiempo parcial	120	60%	11%	81	40%	10%	201	11%
<b>Total a 31/12/2020</b>	<b>1.057</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>780</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>1.837</b>	<b>100%</b>

<b>Contratos a 31/12/2021</b>	<b>Mujeres</b>	<b>%H</b>	<b>%V</b>	<b>Hombres</b>	<b>%H</b>	<b>%V</b>	<b>Total</b>	<b>%V</b>
100 Indefinido ordinario. Tiempo completo	183	67%	18%	89	33%	12%	272	15%
109 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo completo	4	100%	0%	0	0%	0%	4	0%
139 Indefinido discapacitados tiempo completo	2	50%	0%	2	50%	0%	4	0%
189 Indefinido transformación tiempo completo	335	53%	32%	297	47%	40%	632	35%
200 Indefinido ordinario tiempo parcial	176	61%	17%	114	39%	15%	290	16%
209 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo parcial	9	43%	1%	12	57%	2%	21	1%
239 Indefinido discapacitados tiempo parcial	1	50%	0%	1	50%	0%	2	0%
289 Indefinido transformación tiempo parcial	220	61%	21%	140	39%	19%	360	20%
401 Temporal Obra o servicio determinado, tiempo completo	29	39%	3%	45	61%	6%	74	4%
402 Temporal Eventual circunstancias de la producción, tiempo completo	1	33%	0%	2	67%	0%	3	0%
501 Temporal Obra o servicio determinado, tiempo parcial	84	64%	8%	47	36%	6%	131	7%
<b>Total a 31/12/2021</b>	<b>1.044</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>749</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>1.793</b>	<b>100%</b>

**Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional.**

A continuación, se muestra el promedio anual de contratos indefinidos y temporales por sexo, edad y clasificación profesional, y la distribución de la parcialidad sobre el total de la contratación. El alto porcentaje de contratos a tiempo parcial tiene su justificación en dos cuestiones. Por una parte, este dato incluye las jornadas reducidas por motivos familiares, que en SOES a cierre de 2021 suponían un 16% (17% en 2020) y, por otra parte, al propio servicio que prestan. Se trabaja por campañas en las que la contactabilidad solicitada por el cliente varía de manera acusada dependiendo de la hora del día y la dimensión de la plantilla debe estar perfectamente ajustada a las necesidades de cada campaña. La parcialidad aporta la flexibilidad necesaria para que la prestación del servicio esté ajustada y sea rentable.

Promedio en 2020 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	898	81%	59%	217	19%	52%	1.115	57%	753	68%
Hombres	635	76%	41%	197	24%	48%	832	43%	406	49%
<b>Total</b>	<b>1.533</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>414</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>1.947</b>	<b>100%</b>	<b>1.159</b>	<b>60%</b>

Promedio en 2021 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	917	86%	59%	150	14%	54%	1.067	58%	693	65%
Hombres	644	83%	41%	128	17%	46%	772	42%	352	46%
<b>Total</b>	<b>1.561</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>	<b>277</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>	<b>1.838</b>	<b>100%</b>	<b>1.045</b>	<b>57%</b>

Promedio en 2020 de contratos por edad	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
< 30	126	47%	8%	144	53%	35%	270	14%	206	76%
30 - 50	1.291	84%	84%	243	16%	59%	1.534	79%	877	57%
> 50	116	81%	8%	28	19%	7%	143	7%	76	53%
<b>Total</b>	<b>1.533</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>414</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>1.947</b>	<b>100%</b>	<b>1.159</b>	<b>60%</b>

Promedio en 2021 de contratos por edad	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
< 30	109	53%	7%	96	47%	34%	204	11%	145	71%
30 - 50	1.301	89%	83%	160	11%	58%	1.462	80%	814	56%
> 50	151	88%	10%	22	12%	8%	172	9%	86	50%
<b>Total</b>	<b>1.561</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>	<b>277</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>	<b>1.838</b>	<b>100%</b>	<b>1.045</b>	<b>57%</b>

Promedio en 2020 de contratos por clasificación prof.	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
DIRECCIÓN	16	100%	1%		0%	0%	16	1%		0%
MANDOS INTERMEDIOS	33	100%	2%		0%	0%	33	2%	1	2%
NIVEL 3	3	100%	0%		0%	0%	3	0%		0%
NIVEL 4	7	100%	0%		0%	0%	7	0%		0%
NIVEL 5	9	100%	1%		0%	0%	9	0%		0%
NIVEL 6	40	100%	3%		0%	0%	40	2%	3	7%
NIVEL 8	218	92%	14%	20	8%	5%	238	12%	53	22%
NIVEL 9	191	59%	12%	130	41%	31%	322	17%	60	19%
NIVEL 10	1.010	85%	66%	174	15%	42%	1.184	61%	949	80%
NIVEL 11	6	6%	0%	90	94%	22%	96	5%	93	96%
<b>Total</b>	<b>1.533</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>414</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>1.947</b>	<b>100%</b>	<b>1.159</b>	<b>60%</b>

Promedio en 2021 de contratos por clasificación prof.	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
DIRECCIÓN	17	100%	1%	0	0%	0%	17	1%	0	0%
MANDOS INTERMEDIOS	31	100%	2%	0	0%	0%	31	2%	0	0%
NIVEL 3	5	100%	0%	0	0%	0%	5	0%	0	0%
NIVEL 4	6	89%	0%	1	11%	0%	6	0%	0	0%
NIVEL 5	10	100%	1%	0	0%	0%	10	1%	0	0%
NIVEL 6	54	100%	3%	0	0%	0%	54	3%	4	8%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%	0	0%
NIVEL 8	206	94%	13%	14	6%	5%	220	12%	43	19%
NIVEL 9	231	71%	15%	96	29%	35%	327	18%	57	18%
NIVEL 10	998	88%	64%	143	12%	51%	1.141	62%	916	80%
NIVEL 11	3	12%	0%	24	88%	9%	28	2%	25	89%
<b>Total</b>	<b>1.561</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>	<b>277</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>	<b>1.838</b>	<b>100%</b>	<b>1.045</b>	<b>57%</b>

### Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

Durante el 2021, SOES ha incorporado a su plantilla a 162 personas (126 en 2020) y ha finalizado la relación laboral con 52 personas trabajadoras (71 en 2020).

Como ha quedado constatado en los datos mostrados anteriormente, el grueso de la plantilla está constituida por teleoperadoras y teleoperadores, encuadrados en los niveles

9,10 y 11. Hecho que también se refleja a la hora de desagregar el número de despidos por clasificación profesional.

### Número de despidos en 2020

Rango de edad		NIVEL 11	NIVEL 10	NIVEL 8	NIVEL 9	NIVEL 6	MANDOS INTERM.	Total	%V
< 30	Mujeres	8	5	0	1	0	0	14	20%
	Hombres	5	2	0	3	0	0	10	14%
30 - 50	Mujeres	4	13	2	1	1	1	22	31%
	Hombres	3	9	5	1	0	0	18	25%
> 50	Mujeres	1	2	0	0	0	0	3	4%
	Hombres	2	1	1	0	0	0	4	6%
Total	Mujeres	13	20	2	2	1	1	39	55%
	Hombres	10	12	6	4	0	0	32	45%
Total general								71	100%

### Número de despidos en 2021

Rango de edad		NIVEL 11	NIVEL 10	NIVEL 8	NIVEL 9	Total	%V
< 30	Mujeres	2	6	0	0	8	15%
	Hombres	1	3	0	4	8	15%
30 - 50	Mujeres	2	18	1	0	21	40%
	Hombres	0	8	1	3	12	23%
> 50	Mujeres	0	1	0	1	2	4%
	Hombres	1	0	0	0	1	2%
Total	Mujeres	4	25	1	1	31	60%
	Hombres	2	11	1	7	21	40%
Total general						52	100%

En fecha 13 de mayo de 2021 SOES inició los trámites para aplicar, un Expediente temporal de regulación de empleo, (ERTE) de los contratos de trabajo con causa en cuestiones organizativas y productivas derivadas del descenso de carga de trabajo como consecuencia de la enfermedad por Covid-19 y la contracción del mercado en 2021, afectando a dos servicios de los prestados para el cliente Vodafone durante el último semestre de dicho año.

SOES, en su condición de empresa de prestación de servicios, lleva a cabo la actividad de Contact Center para varios clientes, entre ellos Vodafone. La actividad de este cliente en concreto se ha visto directamente, perjudicando, por ende, a los servicios que presta SOES para ellos. Esto, unido a la incertidumbre existente en aquel momento, ha derivado en una reducción paulatina en la carga de trabajo remitida por dicho cliente durante los primeros meses de 2021, así como en las posteriores previsiones enviadas para los dos servicios respecto de los que existe contrato de prestación de servicios, en concreto Help Desk y Provisión, y suponiendo un exceso de personal en dichos departamentos. De ahí que la empresa se haya visto obligada a realizar la suspensión de contratos desde el 1 de junio y hasta el 31 de diciembre de 2021.

El 20 de mayo se cerraron las negociaciones con la Representación Legal de los Trabajadores, acordando la aplicación de un ERTE con suspensión de contratos de trabajo, que afectaba inicialmente a 164 personas trabajadoras del centro de Vigo desde el 1 de junio al 30 de septiembre de 2021. Se acuerda, además, la constitución de una comisión de seguimiento de la evolución de las necesidades de los servicios afectados, compuesta por

dos personas de la Dirección y una persona trabajadora de cada sección sindical, para analizar la evolución de la carga de trabajo y con el compromiso de que, si se mantenía el descenso, se firmaría un nuevo ERTE hasta el 31 de diciembre de 2021.

El 22 de septiembre se acordó la aplicación de un segundo ERTE desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021 pero, en lugar de las 164 personas afectadas del primer ERTE, se afectaron de nuevo a 149 personas.

En la negociación se establecieron también medidas de compensación.

A todas las personas trabajadoras que efectivamente vieron suspendidos sus contratos, se les compensó con 1 día de vacaciones por cada 30 días que permanecieron con sus contratos en suspenso.

Se acordó, aceptar como afectados en el ERTE, a personas trabajadoras de los servicios antes mencionados, estableciendo un 30% de voluntarios en el turno de mañana, sobre el total de afectados en esa banda y hasta un 5% en turno de tarde, en todos los servicios. Y hasta un 30%, independientemente de la banda, en una campaña en concreto del servicio de Provisión.

Se complementó un 10% sobre el salario base y la paga extra de cada categoría de convenio en función de cada jornada, durante el tiempo de suspensión de contratos.

A partir de los 6 meses (180 días) de suspensión (teniendo en cuenta también el ERTE que se ha llevado a cabo en el año 2019 o el que eventualmente se pueda firmar hasta el 31 de diciembre de 2021), la empresa se comprometió a realizar un complemento del 30% para que las personas afectadas mantuviesen el mismo poder adquisitivo.

Se ofertaron pruebas de perfil de forma voluntaria a todas las personas interesadas en una reubicación en los servicios comerciales donde existiese esta posibilidad.

El departamento de formación interno de SOES ofertó un catálogo de formación a los afectados que pudiesen estar interesados.

En caso de que durante el primer semestre de 2022 se produjese una eventual desvinculación por causas objetivas al personal afectado en los ERTE del año 2021, la empresa se ha comprometido a negociar medidas de acompañamiento.

También se pactó, aunque no llegó a aplicarse, que, en caso de incremento del volumen de carga de trabajo en los servicios afectados y siempre que no fuese necesario aplicar otro ERTE en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, se haría un pago complementario del 5% adicional por cada mes de suspensión, sobre el salario base y la paga extra de cada categoría de convenio, en función de cada jornada.

A cierre de los ERTE en diciembre de 2021, aquellas personas a las cuales se les suspendió el contrato ascendieron a un total de 149, con una duración media de 105 días de suspensión. El desglose por centros de las personas afectadas finalmente fue:

- Primer ERTE: 138
- Segundo ERTE: 96

A continuación, se muestra el número de personas afectadas por los ERTE por sexo, edad y clasificación profesional.

Rango de edad		NIVEL 10	NIVEL 8	NIVEL 9	Total	%V
< 30	Mujeres	4	0	0	4	3%
	Hombres	2	0	0	2	1%
30 - 50	Mujeres	45	5	6	56	38%
	Hombres	62	2	8	72	48%
> 50	Mujeres	6	1	0	7	5%
	Hombres	5	0	3	8	5%
Total	Mujeres	55	6	6	67	45%
	Hombres	69	2	11	82	55%
Total general					149	100%

La diferencia entre las personas que previsiblemente estarían afectadas por el ERTE y las efectivamente afectadas, más acusada en el segundo ERTE, tiene su justificación en el trabajo continuo que se realizó durante esos meses para asegurar la mayor cantidad de trabajo posible y ofrecer la mejor alternativa en términos de flexibilidad y productividad a los clientes de SOES, al igual que se hizo durante los ERTE en 2020. Esto supuso conseguir más volumen de trabajo en varios servicios e, incluso, nuevas campañas, siendo posible transferir a trabajadoras y trabajadores de servicios inactivos a otros con actividad, con el resultado de desafectar o recuperar a algunas de estas personas del ERTE.

### Remuneraciones medias y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional.

Los datos recogidos en las siguientes tablas se corresponden con las remuneraciones medias desagregadas por género, edad y clasificación profesional de los años 2020 y 2021.

Los cálculos de las remuneraciones se han realizado tomando como base la información contenida en el modelo 190, elevando a salario anual y jornada completa los datos de aquellas personas que no han mantenido relación laboral con la empresa en el total del año o cuya jornada laboral es a tiempo parcial.

Las remuneraciones aquí mostradas incluyen, además de los salarios recogidos en Convenio Colectivo para los niveles correspondientes, los importes percibidos en concepto de comisiones, incentivos o premios, así como pluses y recargos previstos en Convenio.

Los mandos intermedios perciben, además de la retribución fija, un variable derivado del desempeño de sus funciones, así como retribuciones en especie, como seguro médico y de vida.

Remuneración media	2020	2021	Evolución	Brecha 2021
Mujeres	15.796	16.439	4%	-10%
Hombres	17.158	18.254	6%	

Remuneración media por edad	Promedio 2020	2020		Promedio 2021	2021		Evolución		Brecha 2021
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
< 30	16.479	16.005	17.046	17.633	17.070	18.221	7%	7%	-6%
30 - 50	16.333	15.677	17.180	17.126	16.256	18.288	4%	6%	-11%
> 50	16.667	16.468	17.136	17.319	17.070	17.929	4%	5%	-5%

Remuneración media por clasificación profesional	Promedio 2020	2020		Promedio 2021	2021			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha	Mujeres	Hombres
MANDOS INTERMEDIOS	38.084	35.732	40.437	40.996	38.276	43.557	-12%	7%	8%
NIVEL 3	32.547	32.808	32.482	39.330	34.576	40.518	-15%	5%	25%
NIVEL 4	26.996	23.419	27.593	30.375	23.816	31.468	-24%	2%	14%
NIVEL 5	23.411	22.752	24.401	23.912	24.027	23.773	1%	6%	-3%
NIVEL 6	19.793	19.337	20.427	19.625	19.774	19.486	1%	2%	-5%
NIVEL 7		0	0	18.862	18.862	0	N/A	N/A	N/A
NIVEL 8	18.363	17.653	19.108	19.389	19.154	19.653	-3%	9%	3%
NIVEL 9	18.376	18.383	18.371	18.927	18.324	19.334	-5%	0%	5%
NIVEL 10	14.746	14.618	14.974	15.310	15.042	15.813	-5%	3%	6%
NIVEL 11	14.694	14.895	14.269	15.167	14.726	15.961	-8%	-1%	12%

En el rango de edad de 30 a 50 años se encuentran encuadrados, en su gran mayoría, las personas trabajadoras con los niveles 3 y 4 y los puestos de mando intermedio. Es en estos niveles en los que encontramos una mayor brecha salarial al analizar los datos por clasificación profesional.

Por Convenio Colectivo, en los niveles 3 y 4 se encuadran puestos con funciones muy diferentes. Por ejemplo, titulados superiores, como puede ser un puesto de técnico de prevención, y técnicos de sistemas, puestos con una remuneración más alta por las funciones que desempeñan. La brecha salarial en este caso se debe, por tanto, a que los puestos que ocupan son diferentes en cuanto a las funciones a desempeñar y a su retribución.

En cuanto a la brecha en los puestos de mandos intermedios, en este nivel también encontramos puestos con mayor retribución dependiendo de las funciones a desempeñar. Por ejemplo, los puestos de responsable de operaciones, que mayoritariamente están ocupados por mujeres frente a puestos transversales con una retribución mayor que los anteriores, como los responsables de departamentos técnicos, ocupados por hombres.

### **Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo.**

En SOES no existe personal que ocupe puestos en el Consejo.

Asimismo, el presente EINF no proporciona la información relativa a la remuneración media de las personas en puestos de dirección, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.

### **Políticas de desconexión laboral.**

En 2021 SOES no ha documentado ninguna política de desconexión laboral.

### **Empleados con discapacidad.**

Las personas con discapacidad se encuentran encuadradas en los niveles 9 y 10, a excepción de dos de ellas que se encuadran en los niveles 8 y 6. El 89% de las mismas tienen actualmente un contrato indefinido.

Detalle de los datos desagregados por sexo, edad y modalidad de contratación a 31 de diciembre de 2019 y de 2020.

Rango de edad		2020			2021		
		Fijo	Temporal	Total	Fijo	Temporal	Total
< 30	Mujeres	0	1	1	0	0	0
	Hombres	0	1	1	0	1	1
30 - 50	Mujeres	8	1	9	8	1	9
	Hombres	7	1	8	7	0	7
> 50	Mujeres	3	1	4	5	1	6
	Hombres	2	0	2	2	0	2
Total	Mujeres	11	3	14	13	2	15
	Hombres	9	2	11	9	1	10

## 3.2 Organización del trabajo

### 3.2.1 Organización del tiempo de trabajo

La jornada anual para nuestro sector es de 1.764 horas, tal y como establece el VI Convenio Colectivo de Contact Center por el cual se rige SOES.

La jornada semanal a tiempo completo es de 39 horas, que podrán ser distribuidas en los siguientes turnos:

- Turno de mañana, de 07:00 a 16:00 horas.
- Turno de tarde, de 15:00 a 24:00 horas.
- Turno de noche, de 22:00 a 08:00 horas.
- Turno partido, entre las 09:00 a las 20:00 horas.

Un 57% de la plantilla realiza su jornada a tiempo parcial, ya sea a solicitud de la propia persona trabajadora por razón de conciliación o motivado por las necesidades del propio servicio.

La prestación de los servicios es de 365 días, las 24 horas y con una distribución de la jornada que no siempre facilita la conciliación de la vida familiar y profesional. Como método garantista de unos mínimos en temas de conciliación, nuestro Convenio establece medidas como el disfrute de dos fines de semana obligatorios al mes o turnos intensivos para jornadas a tiempo completo, para lo que SOES dispone de un equipo de planificación que vela por el cumplimiento de estos mínimos.

Como consecuencia del estado de alarma decretado por el Gobierno de España en marzo de 2020, SOES consiguió que un elevado número de personas realizaran sus funciones en la modalidad de teletrabajo, lo que ayudó a mantener un nivel de actividad relativamente óptimo y reducir el personal afectado por un ERTE. Se prevé que, al igual que en 2021, durante 2022 pueda mantenerse el trabajo desde casa, en combinación con el trabajo presencial en las instalaciones, también para gran parte de los puestos de personal directo y así tener mayor disponibilidad y flexibilidad.

### 3.2.2 Absentismo

El número de horas de absentismo en 2021 ha sido de 380.920 (447.914 en 2020), lo que ha supuesto un porcentaje del 11,6% sobre el total de horas planificadas (13,2% en 2020). Este dato engloba todas las ausencias que han tenido su origen en la enfermedad común, accidentes de trabajo o enfermedad profesional, y se computan tanto las horas de baja médica como las consultas médicas.

Al igual que 2020, durante 2021 se ha mantenido el foco en la reducción del absentismo, llevando a cabo varias acciones orientadas a este fin.

Existe un plan de trabajo en el que participan activamente los departamentos de Recursos Humanos y Operaciones, para analizar y hacer seguimiento de los datos y del impacto por servicio.

Además de los protocolos oficiales que prevé el Ministerio de Sanidad en materia de vigilancia de la salud, se opta por un servicio médico externo, que colabora en acciones orientadas a la reducción del porcentaje de absentismo, haciendo seguimiento de las bajas por incapacidad temporal con previsión de media y larga duración, y evaluando comportamientos recurrentes que puedan suponer mayor absentismo de las personas trabajadoras.

También, se mantiene la actuación de un detective privado para que investigue y analice posibles situaciones fraudulentas de absentismo.

Se ha continuado con el Plan de Engagement, implementado en 2018, con eventos y celebraciones orientadas a los empleados.

A cierre de 2021 se mantiene un porcentaje de personas en teletrabajo que ronda el 70% por lo que se han llevado a cabo formaciones y acciones de seguimiento sobre esta nueva forma de trabajo. Ejemplos de ello son las sesiones formativas de liderazgo en remoto, impartidas a la capa de soporte y puestos indirectos, programas de seguimiento para nuevos líderes, encuestas sobre la modalidad de teletrabajo y sobre el liderazgo en teletrabajo, con el objetivo de que este cambio en la manera de ejecutar el trabajo no impacte negativamente en el absentismo.

### 3.2.3 Conciliación

Un 16% de la plantilla total a cierre de 2021 mantiene su jornada semanal reducida por motivo de cuidado de menor o de familiar. En 2020 el porcentaje era de un 17%.

Cuando los requerimientos del servicio lo permiten, se trata de aceptar las peticiones de horario que plantea cada persona trabajadora y en caso de que no sea posible, se exponen las diferentes opciones de adaptación a la nueva jornada solicitada, de forma que pueda acogerse a lo que mejor se adapte a sus necesidades.

A continuación, se muestra un detalle por sexo de las reducciones de jornada, en el que se hace constar que son las mujeres las que más ejercen su derecho a la reducción.

Total plantilla 31/12/2020	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
Plantilla total	1.057	57%	100%	780	43%	100%	1.837	100%
Reducción jornada	273	89%	26%	35	11%	4%	308	17%

Total plantilla 31/12/2021	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
Plantilla total	1.044	58%	100%	749	42%	100%	1.793	100%
Reducción jornada	255	90%	24%	27	10%	4%	282	16%

El Convenio Colectivo establece algunos mínimos en materia de conciliación como, por ejemplo, el disfrute de dos fines de semana al mes para aquellas personas cuyo descanso semanal no siempre se da en sábado y domingo.

Regula también el derecho a disfrutar de una excedencia de un mes de duración una vez al año o quince días en cada semestre, sin necesidad de justificar causa alguna. Esta excedencia es utilizada en muchas ocasiones como un medio de conciliación.

Además, se ha llegado a acuerdos con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) en esta materia, como ha sido la ampliación de la edad máxima a la hora de disfrutar del permiso de acompañamiento de menor al médico, pasando de los 9 años que establece el Convenio Colectivo, a los 14 años.

### 3.3 Salud y seguridad

La seguridad y la salud de las personas es uno de los principios básicos y prioritarios de SOES, tal y como se representa en el símbolo de Seguridad y Salud. Todas las actividades giran en torno a la salud de la persona, que se encuentra en el centro protegida por un círculo que se distingue entre dos partes que interactúan entre ellas (las normas y las responsabilidades).



En relación con la formación e información de los empleados, se llevan a cabo diversas actuaciones: cursos de Prevención de Riesgos Laborales a través de la plataforma interna, entrega de información sobre los riesgos propios de cada puesto de trabajo, etc. Además, este año se han mantenido en el portal Simex formaciones sobre los protocolos por COVID-19, píldoras informativas y se han realizado rutas guiadas del plan de emergencia.

En cuanto a la vigilancia de la salud, SOES ofrece a los empleados la posibilidad de someterse a reconocimientos médicos de forma anual, incluyendo protocolos más allá de los oficiales del Ministerio de Sanidad.

En el año 2021 se han producido 7 accidentes con baja (5 de mujeres y 2 de hombres), siendo principalmente accidentes *in itinere* y 2 accidentes sin baja (2 de mujeres). En 2020 se produjeron 14 accidentes con baja (10 de mujeres y 4 de hombres), siendo principalmente accidentes *in itinere*, una recaída de un accidente de 2019 y 3 accidentes sin baja (2 de mujeres y 1 de hombres) En relación con las Enfermedades Profesionales en 2021 se diagnosticaron 1 caso con baja (1 de mujeres) y 2 sin baja (2 de mujeres) (en 2020 no hubo casos).

Todos estos Accidentes de Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) son investigados por los responsables de cada departamento, con metodología específica para determinar la causa raíz del daño, cuando se producen dentro de la jornada laboral.

A continuación, se muestran los índices de incidencia, frecuencia y gravedad obtenidos para los AT del año 2021.

Índices	SOES			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	2020
				Dentro de jornada
Incidencia	0,06	0,39	0,11	3,18
Frecuencia	0,40	2,79	0,80	23,60
Gravedad	0,001	0,08	0,01	0,76

En 2020 los datos son los siguientes:

Índices	SOES			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares 2018
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	Dentro de jornada
Incidencia	0,10	0,73	0,10	2,23
Frecuencia	0,83	5,79	0,83	15,40
Gravedad	0,04	0,32	0,04	0,50

### 3.4 Relaciones sociales

El Convenio Colectivo que aplica a SOES es el de Contact Center y afecta al 100% de la plantilla.

Existe un Comité de Empresa en los centros de trabajo de Vigo y Barcelona, los centros de trabajo de Ourense y Madrid no tienen RLT.

En Vigo, el comité está formado por 23 delegadas y delegados, a los que les corresponde para el ejercicio de su representatividad un total de 40 horas mensuales. En Barcelona el comité está formado por 7 miembros. Existe también, el Comité de Seguridad y Salud, compuesto por 10 miembros en Vigo, de los cuales el 50% pertenecen a la RLT. Este Comité hace seguimiento de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. En Vigo se ha elaborado un reglamento interno en el que se establecen los procedimientos a seguir, definiéndose además una comisión permanente formada por un miembro de la parte empresarial y otro de la social, para tratar temas urgentes, no graves, que necesiten resolución inmediata.

Durante 2021 se ha mantenido una elevada relación con la RLT, en gran medida consecuencia de las negociaciones de los ERTE. Se ratificó el acuerdo para el disfrute de las vacaciones en 2022, que se había cerrado en 2021 con participación del *Acordo Interprofesional Galego sobre Procedementos Extraxudiciais e Solución de Conflictos de Traballo* (AGA) pactándose, entre otras cosas, el disfrute de al menos 14 días consecutivos en periodo estival para el 90% de las personas trabajadoras que lo solicitasen; la preferencia en el disfrute para aquellos trabajadores afectados por el cierre de guarderías en el mes de agosto, acuerdos de custodia compartida durante los periodos de vacaciones; que el disfrute de 7 días naturales se computará como 5 días laborales de vacaciones que se podrán repartir alternativamente en el primer cuatrimestre del año. Se negoció, sin éxito, la compensación de los gastos de teletrabajo, decidiendo la Dirección de la empresa igualmente el abono de forma retroactiva al mes de enero del 2021 a todas las personas que hubiesen teletrabajado al menos un 30% de su jornada en un cómputo de 3 meses, un importe de 24 euros mensuales para una jornada completa o la parte proporcional en función de las jornadas a tiempo parcial, por el tiempo de trabajo efectivo.

De cara a las comunicaciones con las trabajadoras y trabajadores, además de la intranet del Grupo Bosch, se dispone de una intranet propia, en la que se publica información, procedimientos y comunicados dirigidos a todas las personas trabajadoras, además de cursos de formación, políticas internas y procedimientos.

Con la finalidad de mejorar las relaciones sociales, SOES ha continuado con el plan de Engagement implementado en 2018. Como en los dos años anteriores, se planificaron acciones para realizar a lo largo de todo el 2021 adaptándose a las restricciones consecuencia de la pandemia, vigentes en cada momento. Estas son algunas de las acciones que sí han podido realizarse en 2021:

- Día de la Diversidad: Para Bosch la diversidad es una ventaja competitiva que le fortalece. A través de la integración de los diferentes géneros, generaciones, nacionalidades y culturas se aprovecha al máximo el potencial de la organización para generar más y mejores ideas que ayuden al crecimiento de la empresa. Por ello, durante el mes de noviembre se ha llevado a cabo una labor de sensibilización respecto a la diversidad (denominada “Diversity Day”). Se han mantenido las sesiones telemáticas al igual que en 2020, con temática muy diversa como, por ejemplo, talleres de cocina del mundo, coloquios sobre vivencias de trabajadoras y trabajadores desplazados en otros países y diferentes culturas, concursos de fotografía, etc.
- Día de San Valentín, Carnavales, verano, Halloween, Navidad: Acciones orientadas a la participación de los empleados, que tienen como objetivo fomentar la idea de equipo, la cercanía entre la empresa y todas sus empleadas y empleados, y especialmente celebrar entre todos, fechas y/o festividades a través de concursos, eventos...
- Protagonistas sostenibles. Campaña de Bosch España que tiene como objetivo dar a conocer e incentivar las acciones de las personas trabajadoras en el ámbito de la sostenibilidad.
- Otros concursos como, la fiesta de la música en la que se premiaba la mejor composición instrumental, actuación de canto, el mejor baile y playback. El día del libro, con la creación de un cuento colaborativo.

### **3.5 Formación**

En SOES existe una política de formación cuyos objetivos son los siguientes:

- Incrementar las competencias de las personas para un mayor ajuste al puesto de trabajo.
- Incrementar la satisfacción laboral.
- Mejorar la motivación y la integración de trabajadoras y trabajadores en la empresa.
- Mejorar la comunicación vertical y horizontal.
- Mejorar la comunicación intercultural (Diversidad).

La empresa realiza anualmente el proceso de detección de necesidades formativas a través de varios procesos, que involucran tanto a las personas que ocupan los puestos de responsable como a la trabajadora o trabajador y selecciona las acciones formativas no solo atendiendo al mayor número de peticiones, si no a que la formación implantada llegue al mayor número de personas posible, equilibrando coste y demanda.

Se imparte tanto formación relacionada con el producto o servicio prestado, para lo que contamos con un departamento específico dentro de la organización de SOES, como formación general, transversal a diferentes áreas de la organización, en el que el departamento organizador es recursos humanos.

Durante el año 2021 Recursos Humanos ha organizado un total de 4.430 horas de formación (472 en 2020), destinando el mayor esfuerzo formativo a la capa de soporte, puestos de coordinación y supervisión, con un total de 3.209 horas (205 horas en 2020). Puestos de dirección y de responsable de departamento o área, han recibido 823 horas de formación (117 horas en 2020). Y las 398 horas restantes se destinaron a las teleoperadoras y teleoperadores (150 en 2020), personal administrativo y técnico.

Total de horas de formación por categorías profesionales:

Clas. Prof.	Horas 2020	Horas 2021
DIRECCIÓN	27	152
MANDOS INTERMEDIOS	90	671
NIVEL 4	0	32
NIVEL 5	16	66
NIVEL 6	121	776
NIVEL 8	84	2.433
NIVEL 9	6	24
NIVEL 10	120	252
NIVEL 11	8	24
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>4.430</b>

Durante el 2020, debido a la crisis sanitaria por el peligro de contagio del virus COVID-19, las restricciones de movilidad y la situación de incertidumbre, la dirección de SOES tomó la decisión de cancelar todas las acciones formativas planificadas de marzo a diciembre. De ahí la diferencia en horas de formación entre los dos años mostrados.

### 3.6 Accesibilidad personas con discapacidad

Todos los centros de trabajo tienen accesos para personas con minusvalía, ascensores, aseos adaptados y en uno de los centros de Vigo, plazas de aparcamiento exclusivas. Si es necesario, se disponen sillas adaptadas y otro equipamiento como teclados adaptados, ratón vertical o auriculares biaurales.

### 3.7 Igualdad

SOES ha declarado su compromiso al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo. Con este compromiso también se pretende el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad entre mujeres y hombres como un principio estratégico de su política corporativa y de recursos humanos, todo esto de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Además, SOES cuenta con un Protocolo de Actuaciones frente al Acoso Laboral, negociado y firmado con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT), en 2016 y actualmente en revisión para su actualización. El Convenio Colectivo de Contact Center, en la disposición adicional segunda, señala que las partes afectadas por el mismo asumen el compromiso de velar porque exista en la empresa un ambiente exento de riesgo para la salud, en concreto para el acoso sexual, estableciendo procedimientos en las empresas para presentar quejas por quienes sean víctimas de tales tratos, a fin de obtener ayuda inmediata, utilizando para ello el Código de Conducta Comunitario, relativo a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Así mismo, Bosch España dispone de un “Compliance Committee Officer” que es responsable de velar por el correcto cumplimiento del Código de Conducta. Su objetivo principal se centra en velar por el cumplimiento del reglamento interno de Bosch y de las leyes vigentes. En la actualidad, según se establece en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, SOES se encuentra en plena negociación con la RLT, para su propio plan de igualdad.

En 2021 se analizaron dos reclamaciones por acoso o indefensión, realizándose en las dos la apertura del protocolo de acoso. Aunque una de ellas se ha podido resolver sin necesidad de actuación alguna, en la otra reclamación se ha acordado aplicar una medida disciplinaria a la persona denunciada.

## 4. Derechos Humanos

Al conectar los mercados, la globalización está aumentando la presión de la competencia. Por tanto, se está haciendo un uso más intensivo de las posibilidades que ofrece la división internacional del trabajo. Esto plantea un gran desafío cuando se trata de garantizar la transparencia en la cadena de suministro y el respeto a los derechos humanos. En Bosch, mantenemos relaciones de suministro en 50 países, y nuestro objetivo es garantizar en cada uno de ellos el cumplimiento de los estándares de sostenibilidad.

Todas nuestras acciones se basan en nuestros “Principios básicos de responsabilidad social en Bosch”. En ellos, nos comprometemos a respetar los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y las condiciones de trabajo justas y seguras, y esperamos que nuestros socios comerciales en toda la cadena de suministro hagan lo mismo. Nuestro Código de conducta para socios comerciales establece requisitos sociales y ambientales. En los Principios básicos de responsabilidad social de Bosch, que se han puesto a disposición del público, del Consejo de Administración y de los representantes de los trabajadores, la empresa se compromete, entre otras cosas, a cumplir con los derechos, igualdad de oportunidades, condiciones laborales justas y estándares globales en salud y seguridad laboral. Sus 11 principios se basan en las normas laborales fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y son igualmente vinculantes para sus proveedores. Los directivos reciben formación para ayudar a cumplir con estos principios.

En Bosch, el respeto de los derechos humanos es una prioridad. Desde 2019 la empresa trabaja en un proceso sistemático para evaluar regularmente el impacto de sus actividades comerciales en términos de cumplimiento de los derechos humanos. Como primer paso, los riesgos potenciales para los derechos humanos fueron identificados a lo largo de la cadena de valor de Bosch. Las siguientes cuatro áreas han sido clasificadas como las más altas:

- Seguridad en el trabajo
- Condiciones de trabajo en la extracción de materias primas
- Impacto sobre la salud y el medio ambiente de los productos
- Igualdad de oportunidades

En 2020, Bosch definió dentro de su visión objetivo de sostenibilidad a los “derechos humanos” como un campo de acción más específico. En 2020, la atención se centró en trabajar en las condiciones de trabajo en la extracción de materias primas. Tomando como base el análisis de riesgos, se creó una matriz de riesgo en 2021 que ha permitido derivar medidas concretas:

Lead	
Gold	
Graphite	
Cobalt	
Copper	
Lithium	
Manganese	
Nickel	
Rare earths	
Coltan (for tantalum)	
Cassiterite (for tin)	
Wolframite	

Measures taken:

-  Transparency
-  Verification
-  Project Industry dialogue
-  Conflict minerals reporting

Desde 2011, el Grupo Bosch a nivel mundial ha realizado más de 1.000 auditorías exhaustivas a unos 900 proveedores. Con los resultados de estas auditorías, en casos como la vulneración de derechos humanos o posibles abusos cometidos en contra de estos derechos, Bosch insta a sus proveedores a que hagan las mejoras necesarias; el no hacerlo puede dar lugar a sanciones, por ejemplo, terminación del acuerdo con el proveedor. Esta medida está aplicada desde el departamento central de compras en Alemania.

En relación a las medidas orientadas a la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, SOES cuenta, al igual que el resto de las localizaciones, con diversas iniciativas creadas dentro de la empresa, que son una contribución al principio global número 3 recogido en el Pacto Mundial de la ONU y que contempla defender la libertad de asociación, como promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

En relación a la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, el “Código de Conducta Empresarial”, como código a nivel grupo, promueve la diversidad como un elemento imbricado en la estrategia corporativa del grupo, y fuertemente ligada a los valores de Bosch, recogidos en la misión: “We are Bosch”. Iniciativas como la divulgación de esta filosofía y la nueva edición del Código de Conducta, han sido comunicados en los medios habituales de comunicación interna del Grupo Bosch (ej. Bosch Zünder Magazine, revista para empleados).

Lanzada como proyecto en 2011, la iniciativa de diversidad se vive en Bosch a través de ejemplos positivos. El mensaje de que “la diversidad es nuestra ventaja” se transmite en todo el mundo a través de múltiples canales, mostrando los beneficios para Bosch y para todas las personas, fomentando la participación. Este enfoque también fue evidente en 2020, cuando la pandemia de Covid-19 hizo imposible celebrar los “Días Internacionales de la Diversidad” de forma presencial. En cambio, la “Semana de la Diversidad virtual” se inició anunciando 200 eventos online sobre el tema de diversidad e inclusión. Alrededor de 20.000 usuarios participaron en las sesiones de Skype, disponibles en 11 idiomas y presentados por empleados de todo el mundo.

Otro de los compromisos del grupo con la diversidad de género se ha materializado a través de una iniciativa denominada [women@bosch](mailto:women@bosch), una red de empleados que ha promovido los intereses de las mujeres en la compañía. Con una antigüedad de más de 20 años, esta red mundial cuenta con unos 2.500 miembros en 20 países, y desarrolla una amplia gama de acciones que promueven el intercambio y desarrollo del conocimiento y contribuyen a la

eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. De ello da muestra el porcentaje de mujeres en puestos directivos en 2020 (Datos disponibles para el 2021 en el mes de abril del año 2022), que alcanza el 17,8 %, y que en SOES asciende ya al 29%.

Otra de las iniciativas creadas dentro del Grupo Bosch a nivel mundial que promueve la eliminación de la discriminación laboral es la red asociativa LGBT, que está comprometida con la aceptación de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgénero. Creada en 2017, cuenta con cerca de 300 miembros de diferentes países, que trabajan para visibilizar la comunidad LGBT dentro de Bosch y tienen el compromiso de mostrar su apoyo a las cuestiones LGBT, tanto interna como externamente. En 2020, Robert Bosch GmbH ganó el “Max Spohr Prize”. Este premio se otorga a organizaciones que se destacan por una gestión de la diversidad ejemplar. Un aspecto que valoró el jurado en particular fue la promoción de una cultura de trabajo abierta para la comunidad LGBTIQ. Bosch impresionó al jurado sobre todo con la cooperación internacional sobre este tema en sus redes.

Otro de los compromisos asumidos por el Grupo Bosch a nivel mundial es la eliminación del trabajo forzado u obligatorio, que se corresponde con el principio número 4 recogido en el Pacto Mundial de la ONU. En particular en SOES no existe este riesgo de trabajo forzoso u obligatorio, no obstante, la compañía ha asumido varios compromisos y pautas orientadas a fomentar una cultura de trabajo flexible pensada para las familias, que comprende desde trabajo a tiempo parcial hasta teletrabajo y modelos de trabajo compartido, lo que permite a los empleados de Bosch la conciliación entre trabajo y familia, que contribuye positivamente al bienestar social. A tal efecto, el Grupo Bosch en España cuenta con un Plan de Igualdad y una Guía de Buenas Prácticas en materia de igualdad, que propugna la adopción de este tipo de iniciativas.

El compromiso de Bosch con respecto a la abolición efectiva del trabajo infantil, principio número 5 recogido en el Pacto Mundial de la ONU, se fundamenta en el respeto a las leyes de cada país referentes a esta materia. SOES cumple con la legislación en materia laboral, no existiendo este riesgo de trabajo infantil.

Los trabajadores de Bosch deben comunicar a sus directivos las posibles infracciones de las normas del Código de Conducta Empresarial, entre las cuales se pueden encontrar casos relacionados con la vulneración de las leyes, del propio código de Conducta y de los derechos humanos. En todo momento, incluso de manera anónima, pueden dirigirse a la organización de Compliance, teniendo la posibilidad de comunicar esos indicios a través de la línea directa de Compliance, la información será tratada con confidencialidad, sin haber consecuencias para los empleados de Bosch, ni sus clientes o proveedores, por haber facilitado esa información si actuaron de buena fe. Esto también rige el caso en que finalmente se demuestre que la información no tenía fundamento. En este sentido, cabe mencionar que se ha registrado un 13% más de actividad que en el año precedente en la línea directa de Compliance en España.

Para sensibilizar a los trabajadores y prevenir la posible vulneración de los derechos humanos dentro de la compañía, Bosch mantiene una política de comunicación activa y eficaz que permite un diálogo sincero y abierto en todas sus áreas. A este respecto se realizan cursos para la formación de los empleados de manera periódica. Las sesiones de formación pueden ser tanto presenciales como online.

No se han recibido en SOES denuncias en 2021 por atentar contra los Derechos Humanos.

## **5. Lucha contra la corrupción y el soborno**

Compliance es una parte fundamental en la cultura de integridad, legalidad y responsabilidad en Bosch, que supone actuar en conformidad con la ley y con las regulaciones internas. Bosch ha sido pionero en la constitución y divulgación interna de un Código de Conducta Empresarial, cuya primera versión data del 2008. Más de una década de cultura de Compliance, que demuestra la comprometida conciencia ética de esta compañía.

La función de Compliance es independiente y reporta periódicamente a los órganos de dirección internos, tanto las tareas desarrolladas como los planes de acción acordados o que se están desarrollando. Así mismo, la función y la política y el sistema de gestión de Compliance abarcan todas las sociedades del Grupo Bosch en España, incluyendo SOES. El objetivo de este departamento es contribuir a que todos los empleados lo conozcan y a su vez trabajen siguiendo los principios del Código de Conducta Empresarial.

Para Bosch, el cumplimiento del principio de legalidad y las bases para un comercio justo, honrado y responsable en la práctica empresarial siempre han sido una prioridad. Numerosas normativas y directivas gobiernan las acciones de los empleados del Grupo Bosch en España. Para facilitar el cumplimiento, dichas normas se recopilan en el Código de Conducta Empresarial. Ciertas actividades podrán ser también reguladas por distintas leyes y normas de otros ordenamientos jurídicos. Siempre se cumple con el derecho aplicable en cada caso; esto también incluye las leyes del país para el que esté destinado el producto o servicio correspondiente. En caso de duda, prevalece la legislación local.

Entre los principios básicos de la organización, está actuar de acuerdo con la legalidad, o lo que es lo mismo, respetar el principio de legalidad en todas las negociaciones, acciones, contratos y otros procesos del grupo. Además, se mantiene una relación de completa transparencia con los clientes, autoridades y la opinión pública.

El cumplimiento del principio de legalidad incluye, entre otras cosas, el pago de los impuestos y aranceles correspondientes, el cumplimiento del derecho de la competencia, la prohibición estricta de corrupción, el cumplimiento de las leyes de control de exportaciones y el respeto de los derechos que a otros les correspondan. Este fundamento no solo se basa en el hecho de que una infracción podría acarrear importantes daños al negocio, sino también la apertura de procedimientos judiciales, multas e indemnizaciones. Bosch apuesta por el cumplimiento estricto de la legalidad, independientemente de si ello beneficia o no a la empresa. Independientemente de las sanciones que legalmente correspondan, las infracciones de este Código de Conducta Empresarial conllevan, como norma general, la toma de medidas disciplinarias, incluyendo el despido y el derecho a reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios contra los implicados.

Cabe destacar que la responsabilidad del área de Compliance recae sobre la Compliance Officer de la Región Iberia. Este órgano unipersonal, especializado en Corrupción y Compliance Penal, depende de la central de Compliance del grupo Bosch, gestiona las actividades de la función de cumplimiento con recursos suficientes para desarrollar sus tareas de manera efectiva. Esto se traduce en un presupuesto propio y un esquema retributivo consistente con el cometido de la función, de modo que no dependa del desempeño de las líneas de negocio. Este órgano unipersonal, representado por la Compliance Officer, abarca todas las sociedades del Grupo Bosch en España, incluida SOES. Además, el sistema de gestión de Compliance del Grupo tiene en cuenta a otros responsables especialista de Compliance, que atendiendo a su especialización (Derecho de la Competencia, Derecho Laboral y Social, protección de datos y seguridad de la información, Compliance de la propiedad Intelectual, Compliance de producto, etc.) serán los responsables de implementar el Gobierno Corporativo para el correspondiente departamento de Compliance en todo el Grupo Bosch.

## **5.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno**

La lucha contra la corrupción y el soborno es la especialidad del área de Compliance a nivel global, tal y como establece el sistema de Gestión de Compliance del grupo Bosch, que ha sido revisado en 2020. Como principios básicos en esta materia, encontramos el Código de Conducta Empresarial del Grupo Bosch a nivel mundial, el cual ha sido validado por gran parte de los empleados, así como el Código de Conducta Empresarial para Socios de Negocio y la filosofía “We are Bosch”.

Todos estos documentos son de aplicación también para SOES. Asimismo, es importante destacar, que Bosch es miembro de Transparencia Internacional desde 1995, así como también lo es del Foro de Compliance e Integridad desde 2007.

La corrupción no es tolerable en ninguna de sus formas. El comportamiento corrupto de los empleados o de los socios de negocio es punible, distorsiona la competencia y provoca daños en el patrimonio y en la reputación de Bosch. Es por ello por lo que el grupo cuenta con un Manual de Procedimiento en materia de gratificaciones a terceros que ha sido revisado y adaptado en nuestro país en junio de 2019. En este manual se especifica que, con las atenciones a los cargos públicos o a personas de posiciones similares, se actúa de forma absolutamente restrictiva. De la misma manera, durante las negociaciones, especialmente en el trato con clientes y proveedores, se evita todo tipo de corrupción o cualquier influencia deshonesta sobre las decisiones comerciales. Esto tiene validez especialmente para los acuerdos relacionados con la mediación, adjudicación, suministro, desarrollo y pago de pedidos. No se contrata ningún servicio en el que se pueda presuponer que será necesario pagar sobornos de forma parcial o total. A los representantes e intermediarios, cuando se les encarga la obtención de permisos o autorizaciones, se les prohíbe aceptar u ofrecer sobornos o cualquier clase de beneficios a los que no tengan derecho. En el caso de infracción de lo anterior, Bosch se reserva en el contrato el derecho a su rescisión sin previo aviso. Por lo que respecta a la aceptación y entrega de regalos y otras atenciones, incluidas invitaciones, se actúa igualmente de forma absolutamente restrictiva.

Se evita en todo momento cualquier influencia de/a cargos públicos, clientes, proveedores u otras personas, o de lo contrario se impondrán sanciones disciplinarias, además de las consecuencias penales que pudieran corresponder.

En este Manual de Procedimiento, todas las áreas que deseen impulsar programas de incentivos con terceros deben completar previamente un formulario de aprobación detallado. Una vez examinado y analizado por la Compliance Officer, comienza un proceso de aprobación interna sin el cual, el programa de incentivos no puede llevarse a cabo.

De la misma manera, Bosch cuenta con un mecanismo que controla las gratificaciones concedidas o aceptadas por los trabajadores que constituyan un beneficio personal, en el caso que estas excedan del valor límite establecido (35 euros), asegurando que estén debidamente documentadas mediante un sistema de reporte autorizado por el superior jerárquico. Esta información se almacena durante diez años. El área de Compliance podrá llevar a cabo controles aleatorios y corroborar así, su correcta aplicación.

Además, un análisis global del riesgo de corrupción se ha hecho durante en 2021, y servirá para obtener información a nivel empresarial sobre la distribución temática, regional y organizativa del riesgo y derivar contramedidas en 2022.

Otro de los ejemplos de este compromiso de cumplir con la legalidad es el Código de Desarrollo de Producto. Se trata de una normativa interna del grupo, que tiene como principios la legalidad y los valores de la empresa en el desarrollo de sus productos y servicios, impulsando la protección de la vida humana, el medioambiente y los recursos.

Para sensibilizar a nuestros asociados hay un plan de formación enfocado en cinco áreas de Compliance: Ética en los negocios, Compliance de producto, lucha contra la corrupción, derecho de la Competencia y Control a la exportación. En el año 2021 se ha integrado dentro del plan de formación una capacitación para saber cómo tratar los secretos empresariales de Bosch y de terceros. El contenido de todos ellos debe repetirse regularmente, normalmente en intervalos de dos o tres años. El feedback de los asociados es igualmente importante para nosotros.

Como empresa concienciada con la lucha contra la corrupción, los trabajadores de Bosch deben comunicar a sus directivos las posibles infracciones de las normas del Código de Conducta, entre las cuales se pueden encontrar casos relacionados con corrupción y soborno. En todo momento, incluso de manera anónima, pueden dirigirse a la organización de Compliance y a los responsables especialistas de Compliance, teniendo la posibilidad de comunicar cualquier indicio a través del canal de inquietudes Bosch “Speak up”!, la información será tratada con confidencialidad, sin haber consecuencias para los empleados de Bosch, ni sus clientes o proveedores, por haber facilitado esa información, si actuaron de buena fe. Esto también rige el caso en que finalmente se demuestre que la información no tenía fundamento.

Cualquier indicio de posible infracción de Compliance es inmediatamente analizado a través de una investigación interna. Consecuentemente, si dicha infracción queda evidenciada, se recomendará tomar aquellas medidas disciplinarias y/o legales que se estimen convenientes.

Así mismo, Bosch mantiene una relación de cooperación con las autoridades. Sus empleados y directivos colaboran siempre con las investigaciones llevadas a cabo por Bosch o las autoridades. Los derechos a denegar información, así como otros derechos procesales quedan intactos.

En el caso que, con los controles adecuados se hubieran podido evitar o dificultar infracciones contra las leyes o contra este Código de Conducta Empresarial, los directivos serán responsable en su área de responsabilidad. Ellos garantizan que el cumplimiento de las normas internas y externas, dentro de su bloque funcional, se supervisa continuamente y de forma adecuada. También garantizan que los empleados sean conscientes de que las infracciones contra el principio de legalidad y el Código de Conducta Empresarial están prohibidas y, por cuestión de principios, conllevan consecuencias disciplinarias, independientemente de la posición jerárquica.

### **Derecho de la competencia**

Bosch respeta el Derecho de la Competencia y la normativa de aplicación en cada caso.

En lo que al Derecho de la Competencia se refiere, las siguientes conductas entre competidores están prohibidas: reparto de zonas y clientes, los acuerdos o el intercambio de información sobre precios o componentes de precios, relaciones de suministro y sus condiciones, así como la capacidad de producción o condiciones de licitaciones. Lo mismo ocurre en el caso del intercambio de información sobre estrategias de mercado y de inversiones. Además, no solo están prohibidos estos acuerdos por escrito, sino también los acuerdos verbales o tácitos y las prácticas conscientemente paralelas.

Sólo se suscriben acuerdos para el intercambio de información sobre proyectos de investigación y desarrollo, en casos muy excepcionales. Los clientes son libres de establecer los precios de reventa que mejor convengan. Bosch no utiliza su posición en el mercado para imponer precios discriminatorios, ni obliga a la compra de otros productos, o la negativa de suministro.

En esta materia, Bosch cuenta con una específica regulación interna que tiene como objetivo la compilación de normativas para la conducta empresarial en línea con el derecho de la competencia, sensibilizando a la organización con formación en esta materia, y en definitiva previniendo situaciones de violación de este derecho. Dentro de esta normativa, se hallan diferentes regulaciones específicas como son el Código de Conducta para las ventas y compras, entre otros.

Más del 98% de los asociados pertenecientes a SOES han sido sensibilizados en derecho de la competencia.

### **Relaciones con clientes y proveedores**

Bosch suscribe contratos con clientes y proveedores, cuya redacción es exhaustiva y clara, y documenta todos sus cambios y versiones posteriores. Esto también tiene validez para los acuerdos sobre el pago de primas, financiación de publicidad y promociones de ventas. Cumple estrictamente las normas internas sobre la aplicación de controles duales ('principio de los cuatro ojos'), así como la separación de las funciones ejecutivas y de revisión. Los proveedores se eligen basándose solamente en la competitividad; comparando precios, calidad, prestaciones e idoneidad de los productos y servicios ofertados.

Bosch cuenta también con un Código de Conducta para Socios de Negocios. Los socios de negocio representan una parte muy importante en cuanto a la consecución de los objetivos del grupo. Por lo tanto, Bosch considera que una comprensión común de los valores éticos y de las prácticas sostenibles, es una base esencial de tales relaciones. Las reglas y requisitos establecidos en este Código de Conducta forman una parte importante de cada acuerdo de colaboración entre Bosch y sus socios de negocio. Se espera que estos comuniquen el contenido de este código a todos los terceros con los que contraten para así cumplir con sus obligaciones contractuales con Bosch, observando estos principios a la hora de seleccionar a subcontratas, asegurándose de que cumplen con los requisitos.

Con el objetivo de asegurar que los Socios de Negocio cumplen con los estándares de Compliance allí donde operen, Bosch cuenta con procesos operativos específicos de IT, como son la gestión de alertas del sistema denominado Business Partner Screening (BPS), una herramienta informática que permite el análisis, reporting y el examen continuo de socios comerciales por parte de la Compliance Officer.

### **5.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales**

Como parte de la lucha contra el blanqueo de capitales, Bosch cuenta con una normativa interna del grupo en materia de pagos a intermediarios, agentes, socios de negocio y comisionistas, que se lleva aplicando de manera efectiva desde el 2013. Dicha normativa introduce limitaciones para llevar a cabo negocios en ciertos países o regiones, así como para operar con sociedades pantalla, y la obligatoriedad de llevar a cabo las conocidas "due diligence" previas, para conocer a nuestros socios comerciales. Así mismo, y como medidas a posteriori, el área de tesorería está sujeta a una serie de controles internos en relación con los bancos, pagos recibidos por terceros y la revisión de las firmas.

Que Alejandro hable del análisis que se ha hecho en la central en este sentido (ver lo que pone en el sustainability report) Una consultora de reconocido prestigio analizó todos los delitos susceptibles de comisión con el objetivo de identificar riesgos potenciales. En todas las sociedades de Bosch en España, se ha hecho un mapa de riesgos penales consolidado, donde se tienen en cuenta más de veintitrés categorías penales. Como consecuencia de este análisis tenemos un Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos aplicable a todas las sociedades.

Para sensibilizar a los trabajadores y prevenir tanto la corrupción y el soborno como el blanqueo de capitales, Bosch mantiene una política de comunicación activa y eficaz, que permite un diálogo sincero y abierto en todas sus áreas, a la vez que desarrolla una comunicación continua a través de los Diálogos de Compliance. A este respecto se celebra anualmente el Día Internacional contra la corrupción y se realizan cursos para la formación de los empleados en estas materias de manera periódica. Las sesiones de formación pueden ser tanto presenciales como on-line. Durante el 2021 se planificaron dos formaciones webinar (anteriormente presenciales) como consecuencia de la pandemia, sobre Lucha contra la Corrupción, y hay un curso adicional on line sobre esta temática encaminado a otra parte del grupo objetivo con menor riesgo. En la sociedad SOES se ha formado a la totalidad del grupo objetivo en ambos cursos.

Con la finalidad de dinamizar y mejorar el Sistema de Gestión de Compliance se han establecido sistemas de comprobación interna de Compliance que afectan a todas las áreas. El departamento central de auditoría interna, incluidos sus equipos locales, tiene derecho de información e inspección ilimitado, siempre que no se contrapongan requisitos legales o normas internas. Se mantiene siempre el binomio norma/control, de este modo, toda norma de la organización lleva asociada controles. La formación y los formularios de aprobación de incentivos se considera una medida preventiva efectiva y por ello se disponen los medios para impartirla en toda la organización. Por todo ello, se puede decir que el área de Compliance está muy integrada dentro de los procesos internos.

### **5.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

La fundación Robert Bosch, propietaria del 92% del Grupo Bosch, está activa a nivel mundial en las áreas del entendimiento entre pueblos, salud, formación, ciencia y cultura. Es al mismo tiempo una fundación operativa, que persigue sus objetivos con programas propios, y una fundación promotora, que permite que terceras personas desarrollen y pongan en práctica sus proyectos.

Por otro lado, el grupo hace donaciones en metálico o en especie destinadas a formación, ciencia, cultura y asuntos sociales como una cuestión de compromiso social. Las decisiones relativas a las normas que regulan la entrega de estos donativos están reservadas en exclusiva para la dirección de Robert Bosch GmbH. Concretamente en el caso de Bosch en España, esta responsabilidad recae en el presidente. Estos donativos son altruistas y se diferencian claramente de los patrocinios.

En este sentido, Bosch cuenta con políticas internas específicas en materia de donaciones, que tienen por objeto la regulación de las responsabilidades, el tratamiento fiscal y los procesos a tener en cuenta a la hora de conceder donaciones. Su propósito es asegurar que todas las donaciones cumplen con los requisitos fiscales, así como con la normativa interna del Grupo Bosch.

Bosch ha realizado numerosas aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, entre las que se encuentran organismos con fines educativos, de investigación o de ayuda humanitaria. Concretamente en 2021 SOES no ha efectuado ninguna donación.

## **6. Sociedad**

### **6.1. Desarrollo sostenible**

#### **6.1.1. Compromisos del Grupo Bosch con el desarrollo sostenible**

“Actuamos con prudencia y responsabilidad en beneficio de la sociedad y el medio ambiente”. Esta afirmación ancla los valores de sostenibilidad y responsabilidad en Bosch, que persigue sus objetivos de forma sistemática y enérgica.

El Grupo Bosch acepta su responsabilidad y busca la sostenibilidad en todas las etapas del ciclo de vida del producto. Empezando por las compras, trabaja en estrecha colaboración con sus proveedores y ha definido requisitos claros. Estos cubren la protección del clima y el medio ambiente, la conservación de recursos, las condiciones laborales justas y las prácticas competitivas, y el respeto a los derechos humanos.

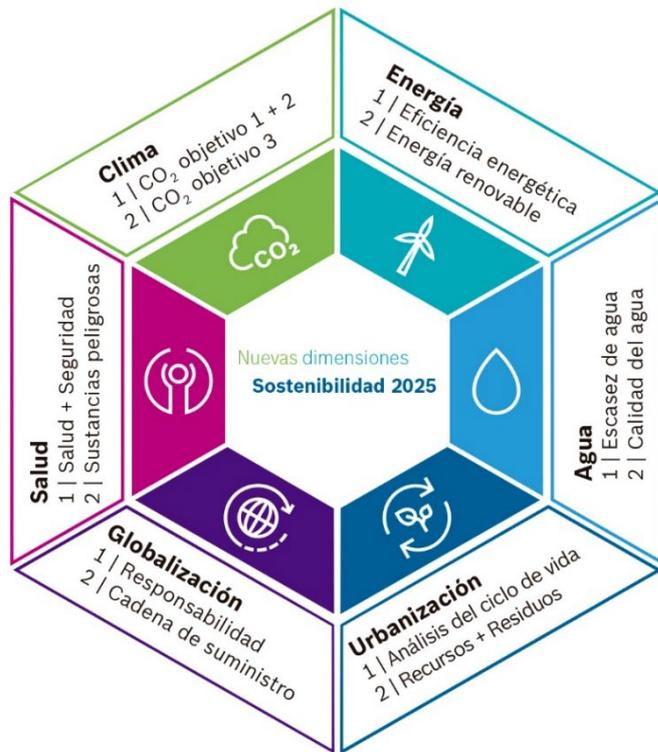
Uno de sus puntos fuertes es garantizar a sus clientes productos seguros y de máxima calidad. La intención principal a largo plazo es pasar a una forma de vida y de hacer negocios que conserve los recursos y tenga un impacto positivo en la sociedad. Con una estrategia orientada hacia productos sostenibles, considera todas las oportunidades y riesgos durante el ciclo de vida del producto.

Especialmente en tiempos de cambios fundamentales, es importante asumir la responsabilidad por las personas, el medio ambiente y la sociedad. Por eso también Bosch se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, que se extienden hasta 2030 y promueven el desarrollo sostenible en todo el mundo. Bosch apoya estos objetivos a través de sus productos y servicios, al ofrecer soluciones a los desafíos sociales y encontrar respuestas a las cuestiones ambientales y sociales.

Regularmente se comparan las actividades de sostenibilidad del grupo con los 17 ODS, los siguientes son de especial relevancia para Bosch:

Fin del hambre (2) Vida sana y promoción del bienestar (ODS 3), Educación inclusiva, equitativa y de calidad (ODS 4), Igualdad entre géneros y empoderamiento de mujeres y niñas (ODS 5), Garantizar la disponibilidad de agua y su saneamiento (ODS 6), Acceso a una energía asequible, segura y sostenible (ODS 7), Promover el crecimiento económico sostenido y el trabajo decente para todos (ODS 8), Construir infraestructuras resilientes y fomentar la innovación (ODS 9), Lograr ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles (ODS 12) y Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13). Siendo estos los principales, las diversas actividades de Bosch también respaldan aspectos de otros objetivos de la ONU.

Para respaldar su compromiso con la sostenibilidad, Bosch ha creado un modelo con su visión del objetivo Nuevas Dimensiones - Sostenibilidad 2025, que define temas clave: clima, energía, agua, urbanización, globalización y salud.



## Clima

Desde 2020, el Grupo Bosch es climáticamente neutro. Las más de 400 localizaciones en todo el mundo ya no dejan huella de CO<sub>2</sub> con sus actividades (scopes 1 y 2). Alrededor de 2.000 proyectos recientemente lanzados alrededor del mundo y un equipo virtual de más de 1.000 empleados han ayudado a traducir el enfoque estratégico con cuatro pilares durante los últimos dos años en una acción climática efectiva que son:

### Aumentar la eficiencia energética

Desde 2019, ya se han ahorrado más de 0,38 teravatios-hora (TWh) de energía gracias a medidas de eficiencia en unas 400 localizaciones de Bosch en todo el mundo, y esta cifra aumentará a 1,7 TWh en 2030.

### El uso de energías renovables

Para 2030, Bosch tiene la intención de generar alrededor de 400 GWh de energía de fuentes renovables, principalmente de energía fotovoltaica (PV).

### Expansión de la compra de electricidad verde

Para alcanzar la neutralidad de carbono lo más rápido posible, Bosch ha aumentado principalmente la proporción de energía verde usada. En Alemania, la empresa ha estado comprando exclusivamente electricidad verde con las correspondientes garantías de origen desde 2019. En todo el grupo, la proporción de electricidad verde era de alrededor del 83 por ciento a fines de 2020.

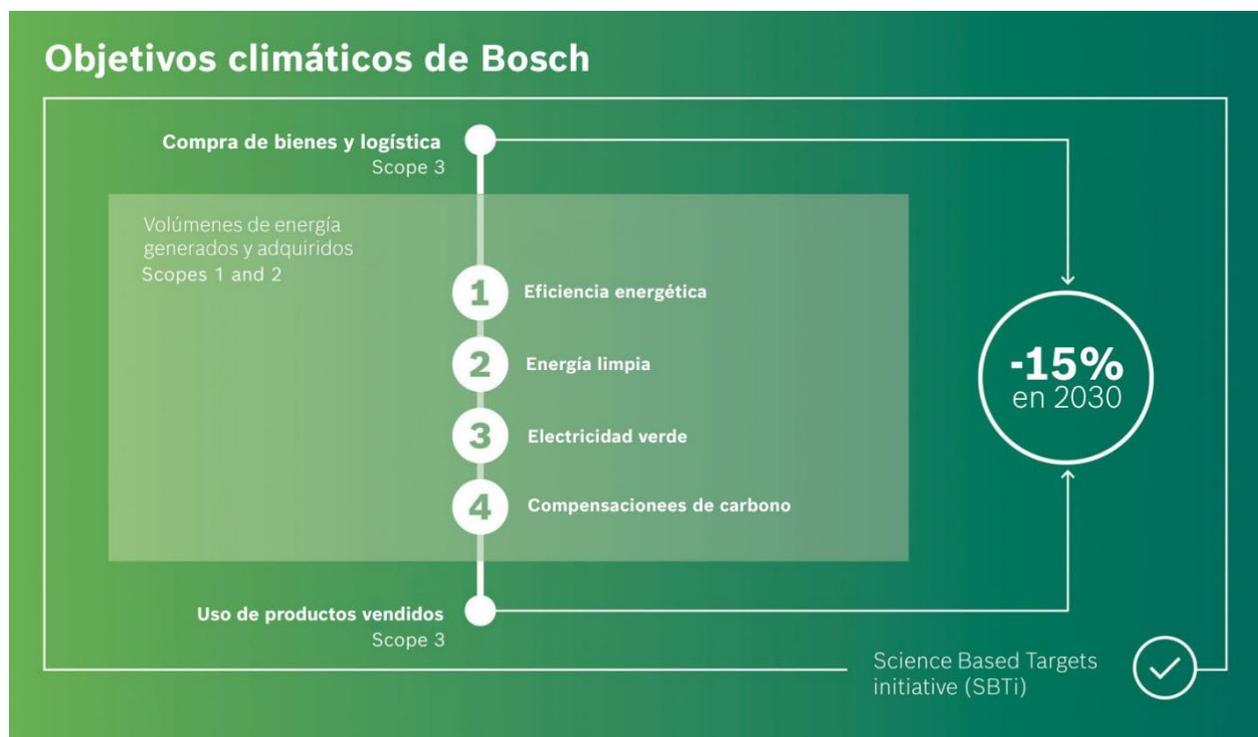
### Compensar las inevitables emisiones de CO<sub>2</sub> con créditos de carbono

Para Bosch, las medidas para compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> son solo una solución provisional para compensar las emisiones inevitables de los procesos de combustión. Además, cuando no hay suficiente electricidad verde disponible en un país, la empresa se basa en lo que se conoce como "créditos de carbono" procedentes de proyectos certificados según el Gold Standard o el Verified Carbon Standard, que promueve tanto el desarrollo ecológico como el social. El espectro de actividades que cuentan con este apoyo es correspondientemente amplio. Abarca desde la reforestación de las selvas tropicales en

América del Sur a la distribución de cocinas a las personas necesitadas en África, Asia y Sudamérica.

Para 2030 el Grupo Bosch se ha marcado un nuevo objetivo: el 15 por ciento de las emisiones indirectas se van a reducir, lo que corresponde a más de 60 millones de toneladas métricas de CO<sub>2</sub>. Estas son emisiones que ocurren fuera de la esfera de influencia directa de Bosch, por ejemplo, en los proveedores, en logística, viajes de negocios o durante el uso del producto. Los expertos se refieren a esto como alcance 3. Los objetivos de acción climática han sido confirmados externamente por el Initiative Science Based Targets (SBTi), que proporciona una evaluación independiente de los objetivos de las empresas para reducir emisiones, basada en evidencias científicas. Bosch es el primer proveedor de automoción en sumarse a la iniciativa con un objetivo concreto.

En logística, la atención se centra en optimizar las adquisiciones, la puesta en común de envíos y, por último, pero no menos importante, evitar el transporte aéreo. Gran parte de las entregas destinadas a Bosch serán enviadas por mar en el futuro. Al mismo tiempo, los activistas climáticos internos esperan importantes efectos en relación a un impuesto interno al carbono en viajes de negocios, así como hacer que la flota de vehículos internos de Bosch sea respetuosa con el medio ambiente, lo que pronto también provocará cambios visibles. Sin embargo, el mayor potencial para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> está en la fase de uso del producto. Esto por sí solo representa alrededor del 90 por ciento de emisiones de scope 3.



### Bosch Climate Solutions

La recientemente fundada empresa consultora perteneciente al Grupo Bosch, lleva apoyando desde finales de abril de 2020, a empresas en su camino para convertirse en compañías que desarrollen, fabriquen y operen de manera que se conserven los recursos y sean climáticamente neutras. El equipo central de la puesta en marcha interna de Bosch asesora sobre la planificación, selección e implementación de soluciones desde perspectivas tanto ecológicas como económicas, y se basa en los conocimientos técnicos de más de 1.000 expertos climáticos en su red virtual, que han contribuido a la neutralidad

de carbono de Bosch. Los consultores de Bosch toman un enfoque holístico coherente con el propio clima de las actividades de actuación de la empresa, que incluye medidas para aumentar la eficiencia energética, ampliar la oferta de energía renovables, adquirir más electricidad ecológica y compensar las inevitables emisiones de CO<sub>2</sub>. Como cada empresa es diferente, la gama de servicios de consultoría se adapta siempre a las necesidades y requisitos específicos del cliente.

## **Energía**

El hidrógeno puede asegurar el suministro de energía del futuro. Puede ser el elemento químico más liviano, es seguro, limpio y disponible en cantidades ilimitadas. El hidrógeno se puede producir fácilmente por electrólisis. Y si se utiliza electricidad de fuentes renovables en el proceso, el circuito se puede cerrar para una solución climáticamente neutra. Como si eso fuera poco, El hidrógeno también es relativamente fácil de almacenar y transportar, lo que le convierte en una de las más importantes fuentes de energía del futuro. Por ello, Bosch impulsa el desarrollo de tecnología de pilas de combustible de hidrógeno en diversas áreas de aplicación. Aunque la electromovilidad está ganando impulso con los vehículos a batería, está llegando a sus límites en el caso de camiones, debido al peso de las baterías utilizadas. Es en el transporte por carretera donde entran en juego las ventajas de la pila de combustible de hidrógeno: debido a la alta densidad energética del hidrógeno comprimido, unos buenos siete kilogramos son suficientes para que un camión de 40 toneladas métricas recorra 100 kilómetros. Una vez que el tanque esté vacío, el vehículo se puede repostar por medios convencionales en tan sólo unos minutos. Bosch está adquiriendo un amplio compromiso al respecto con el desarrollo en serie de las pilas para la optimización de la eficiencia del sistema propulsión. Por ejemplo, en el proyecto H2Haul, financiado por la UE, Bosch trabaja actualmente con otras empresas para poner en circulación una flota de 16 camiones con pila de combustible y probarlos sobre el terreno en cuatro lugares de Europa, incluida la correspondiente infraestructura de repostaje para permitir un rápido repostaje. Los resultados del proyecto deben estar disponibles para 2024, además, lo que funciona para camiones también podría impulsar en el futuro automóviles, trenes, barcos e incluso aviones.

Los expertos de Bosch también están trabajando en el futuro más allá del sector del transporte. Por ejemplo, en las pilas de combustible para aplicaciones estacionarias con SOFC (pila de combustible de óxido sólido). Estos sistemas escalables fabricados por Bosch deben utilizarse, entre otras cosas, como centrales eléctricas descentralizadas, que se necesitan en las ciudades, centros de datos y para operar estaciones de carga para vehículos. Las plantas SOFC están particularmente a prueba de futuro, ya que pueden funcionar con hidrógeno, biogás o gas natural. En comparación con el mix de la electricidad alemana, es posible reducir hasta un 40 por ciento en emisiones de CO<sub>2</sub>, incluso si la tecnología funciona con gas natural. Si funciona con hidrógeno o gas verde, el sistema no produce emisiones adicionales de CO<sub>2</sub>. Bosch también está aprovechando estas ventajas para su propia estrategia de acción climática. Las plantas piloto SOFC ya están probando y validando esta nueva tecnología en varias localizaciones alemanas. Una de las que está operando recientemente, desde julio de 2020, es el Bosch Training Center en Wernau.

## **Agua**

Bosch ha identificado tres áreas principales de acción para la gestión intensificada del agua: mejora de procesos, recirculación y utilización del agua de lluvia. La monitorización mundial de extracción de agua y la recopilación de datos en una base de datos permite evaluaciones de la empresa nivel local. Además, los coordinadores de agua, junto con los responsables

en la zona, están desplegados en las distintas áreas empresariales para asegurar que se identifique todo el potencial de ahorro local y llevarlo a cabo rápidamente. De esta forma, Bosch ha podido reducir la extracción de agua en regiones donde es escasa en un 23,1 por ciento desde 2017.

Los próximos objetivos son claros: se espera que alrededor de 50 proyectos que ya se han lanzado permitan ahorrar un total de 200.000 m<sup>3</sup> de agua, equivalente a alrededor de 80 piscinas olímpicas. Bosch se ha comprometido a reducir su valor absoluto de extracción de agua en un 25 por ciento para 2025 respecto a 2017 en 59 localizaciones en regiones con escasez de agua. La iniciativa está respaldada por un volumen de inversión de diez millones de euros por año. Además de su apuesta por combatir la escasez de agua, Bosch también ha incluido la calidad del agua como criterio clave en sus "Nuevas dimensiones - Sostenibilidad 2025" como objetivo de sostenibilidad y prueba regularmente la calidad de las aguas residuales en sus localizaciones.

En cuanto a la purificación del agua, Bosch se centra en el desarrollo de nuevos dispositivos electroquímicos que son capaces de almacenar partículas cargadas positivamente como iones de sodio, calcio y magnesio, y pueden por lo tanto utilizarse para la purificación y ablandamiento del agua. La tecnología de desionización de Bosch se puede utilizar con la misma eficacia tanto para la agricultura como para las personas que viven en regiones con acceso insuficiente a agua fresca, así como para el tratamiento del agua en áreas residenciales e industriales. Otras posibles aplicaciones están en el pretratamiento de aguas residuales, en la producción de agua circulante en plantas de potencia y en la producción de agua de proceso o agua ultrapura en las industrias química, eléctrica o alimentaria. En particular, la tecnología se puede utilizar para descalcificación de agua para hogares en su conjunto o integrados en electrodomésticos individuales para extender su esperanza de vida y así reducir su huella ecológica.

## **Urbanización**

La disponibilidad y distribución de recursos naturales, la prevención de desechos, la conservación de energía y una acción climática eficaz son algunos de los mayores desafíos de estos tiempos. El desarrollo sostenible de las sociedades parece difícilmente concebible sin una orientación coherente hacia los principios de una economía circular. Este es el objetivo del proyecto BlueMovement de BSH Hausgeräte GmbH, que obtuvo la distinción de Inspiring Circular Economy Solution, otorgada por el World Circular Economy Forum a finales de 2020. La idea es promover el uso de frigoríficos, lavadoras y secadoras ofreciendo atractivos términos y condiciones de alquiler, que incluyen su reparación. Al final del período de alquiler, los electrodomésticos se devuelven a Bosch para su reutilización o reciclaje. BlueMovement ya se ha probado con éxito en la práctica en los Países Bajos. Ahora la oferta también estará disponible para los clientes en Alemania, cerrando el círculo también allí.

BlueMovement no es un ejemplo aislado. Bosch ha estado comprometido con la economía de ciclo cerrado, o circular, durante más de 50 años. Sus actividades están cada vez más impregnadas en la cadena de suministro. Una y otra vez, con visión de futuro y de este modo creando proyectos a menudo sorprendentes. Uno de estos proyectos se lanzó en enero de 2019 en la planta de Campinas en Brasil y fue completado con éxito en octubre de 2020. El proyecto fue ambicioso. Su objetivo era establecer un ciclo de producto sostenible para herramientas eléctricas, desde el desarrollo de producto hasta su disposición. La proporción de material reciclado en la mezcla de materiales se incrementó de 94 a 351 toneladas métricas: alrededor del 50% del plástico utilizado en herramientas y más del 70% de las cajas de herramientas ahora están hechos de material reciclado.

A finales de 2020, Bosch lanzó SmartGrow Life, un sistema totalmente automatizado de cultivo interior para hierbas, ensaladas y hierbas plántulas. Con este innovador y altamente sostenible producto, los clientes pueden cultivar 50 plantas diferentes en su propia casa con un sistema de cápsulas fácil de usar, sin necesidad de tierra para macetas. Todos los materiales utilizados están diseñados para la economía circular y cuentan con un diseño modular para que se puedan reutilizar, reprocesar o reciclar. Muchos de los elementos plásticos de SmartGrow Life están hechos de material reciclado para minimizar la huella en el medioambiente del producto a lo largo de su ciclo de vida.

Bosch inició también la investigación y el desarrollo en el segmento de tecnologías inteligentes para maquinaria agrícola en 2015. Su objetivo era proporcionar a los agricultores herramientas para aumentar la eficiencia y conservar los recursos. Desde 2018, dicha tecnología ya se emplea con éxito en el campo. Con esta base, Bosch lanzó un proyecto para el desarrollo soluciones digitales agrícolas en Curitiba, Brasil, junto con BASF, expertos en semillas y fertilizantes, en 2020. El proyecto conjunto se centra, principalmente, en la colocación de semillas y el uso de fertilizantes. Uno de los objetivos del acuerdo de cooperación es desarrollar aún más las soluciones existentes para obtener un sistema inteligente e integral para aplicaciones basadas en objetivos de fertilizantes y colocación inteligente de semillas. Con esta solución innovadora, en el futuro, los agricultores serán capaces de tomar automáticamente las condiciones locales como las medidas del campo, la calidad del suelo y la precipitación a cuenta en su trabajo. De esta forma, se minimizan los costes, aumentan sus rendimientos, y al mismo tiempo se protege el medio ambiente”.

## **Globalización**

Como miembro fundador de Value Balancing Alliance, desde 2019, Bosch se ha comprometido con una evaluación integral de las actividades corporativas que también tienen en cuenta la ecología y las contribuciones de valor. 17 corporaciones internacionales se han propuesto desarrollar un modelo que permita la evaluación holística de la acción empresarial en toda la cadena de valor. Bosch es uno de los miembros fundadores. Socios de cooperación que representan a la comunidad científica incluyen las universidades de Harvard, Oxford y Hamburgo. Además, la auditoría de los "cuatro grandes" y firmas de servicios de asesoría están apoyando el proyecto. A nivel político, la iniciativa cuenta con el apoyo de la Unión Europea. El objetivo común de esta alianza es medir y presentar en empresas de base comparable sus contribuciones de valor positivo y sus impactos negativos sobre el medio ambiente y la sociedad. De esta manera se incorporará el compromiso social y ecológico no solo en las decisiones corporativas, sino también en los informes, lo que permite una evaluación holística de las empresas, conforme a un estándar global uniforme. Ya se está trabajando en poner un valor monetario a las contribuciones individuales, tanto positivas como negativas, y así hacerlas compatibles con la contabilidad actual.

Fundado en 2011, Bosch Community Fund centra su trabajo en mejorar las vidas de las personas a través de un compromiso a largo plazo con una educación sólida y, por lo tanto, también apoyando a las comunidades locales. Es una de un total de seis instituciones benéficas fundadas por varias empresas regionales de Bosch. Además, el Fondo también se involucra en emergencias agudas. Por ejemplo, el Fondo proporcionó a la organización Feeding América una suma de 100.000 dólares estadounidenses para amortiguar las repercusiones de la pandemia de COVID-19. Esta contribución permitió a los bancos de alimentos de las comunidades en las localizaciones de Bosch en Estados Unidos poder seguir proporcionando comidas gratis a los necesitados.

Primavera es hoy una iniciativa mundial que tuvo su origen en 1990, cuando diez empleados de Bosch decidieron unir fuerzas para ayudar a niños de barrios marginales urbanos en las cercanías de las localizaciones de Bosch en Brasil. Hoy, la asociación Primavera tiene aproximadamente 1.500 miembros. y lleva a cabo unos 50 proyectos de ayuda en 16 países. En la actualidad, apoya a unos 8.000 niños y jóvenes en todo el mundo.

A principios de 2020, prácticamente no había mascarillas quirúrgicas disponibles en muchas partes del mundo. Bosch decidió rápidamente que necesitaba fabricarlas por sí mismo, según los estándares médicos, para eliminar este cuello de botella. Mientras transcurría el tiempo necesario para poner en funcionamiento la producción automatizada de mascarillas, un equipo en la sede de Feuerbach desarrolló un sistema de producción manual en tres semanas. A finales de 2020, Bosch donó el sistema a una empresa sin ánimo de lucro que promueve la inclusión de personas con discapacidades graves, utilizando ahora la tecnología de Bosch para producir mascarillas para uso interno.

Al brote masivo de Covid-19 en China, el Bosch China Charity Center (BCCC) respondió aportando unos beneficios a corto plazo, tanto en efectivo como en otras aportaciones por un valor total de más de un millón de euros al comienzo de 2020. También Bosch proporcionó urgentemente las herramientas necesarias para la construcción del improvisado hospital en Wuhan. Se enviaron unas 700 unidades de purificación de aire a hospitales y unas 500 lavadoras, secadoras, y lavavajillas para la esterilización de ropa y cubiertos, que fueron entregados inmediatamente a los hospitales.

## Salud

La salud primero: desde el principio, esta idea fundamental ha estado detrás de todas las medidas que Bosch ha tomado para proteger a sus empleados desde el inicio de la pandemia de coronavirus. Estaba claro que las medidas de protección integral debían desarrollarse e implementarse rápidamente. El CCMT (Corporate Crisis Management Team), es un equipo que se reúne siempre que sea necesario para evitar daños a los empleados y a la empresa. Siete grupos de trabajo trabajaron en equipo sobre paquetes individuales de tareas, que también constituyeron los campos más importantes de acción en el curso de la crisis: desde el concepto de protección para los empleados a la contratación mundial y a la distribución de mascarillas y desinfectantes, hasta la gestión de la extensa cadena de suministro y el reinicio de la red de producción. El grupo de gestión de crisis fue complementado y apoyado por especialistas experimentados de prácticamente todas las unidades operativas de la empresa, mientras que un equipo de soporte aseguró la eficiencia de los procesos y organización de la CCMT.

A nivel internacional, la CCMT trabajó en estrecha colaboración con los equipos de crisis de 62 países y los equipos de crisis de más de 400 localizaciones en todo el mundo. Este enfoque abordó las diferentes respuestas que se necesitaban, dadas las diferencias en la forma en que el virus estaba afectando individualmente a los países. En la primera fase de la pandemia, Bosch tuvo que cerrar temporalmente o al menos severamente reducir la producción en casi 100 localizaciones en todo el mundo. La gestión de la cadena de suministro, en particular, se enfrentó a importantes desafíos en los primeros meses de la crisis. Día a día, la CCMT y los equipos de crisis de las unidades de negocio tuvieron que inspeccionar toda la cadena de suministro, examinar críticamente capacidades de entrega y proponer soluciones rápidas para posibles cuellos de botella. Durante este período, Bosch brindó su apoyo a cerca de 15.000 proveedores y 730 plantas de clientes. Otro gran desafío en los primeros meses fue la adquisición del equipo de protección personal necesario, mascarillas especialmente adecuadas para cubrir la boca y la nariz. Tan pronto como el departamento de investigación y desarrollo confirmó que era posible fabricarlas, ocho

semanas después, la primera línea de producción automatizada de mascarillas se puso en funcionamiento en Feuerbach. Le siguieron otras cuatro líneas de producción en varios lugares llegando a producir más de 1,9 millones de mascarillas cada semana, según los estándares médicos y con el CCMT asegurándose de que se distribuyeran según fuera necesario. Además, ya se han utilizado más de 5.000 litros de desinfectante producido por Bosch para la propia compañía. Al mismo tiempo, con muy poca antelación, a unos 150.000 empleados se les brindó la opción de trabajar desde casa y colaborar en equipos virtuales. Como consecuencia, el número de reuniones diarias por Skype aumentó a aproximadamente a 500.000. Algunos de los métodos de trabajo introducidos en ese momento han sido desde entonces ha sido reconocidos como una buena práctica.

El equipo CCMT definió medidas de protección para alrededor de 280 plantas y se aseguró de que se aplicaran correctamente. En todo el grupo la línea directa de Covid-19 se ocupó de más de 5.000 consultas. En general, la comunicación ha demostrado ser un factor determinante del éxito. Solo el portal de viajes, que dio apoyo a todas las gestiones de viaje en todo el mundo, fue visitado más de 600.000 veces por los empleados. A finales de julio de 2020, después de 189 días de pandemia y con niveles de infección en la mayoría de los países que se han hundido, el grupo de gestión de crisis fue convocado, por el momento, por última vez.

Para Bosch, implementar sus propios conocimientos para contener la pandemia pasó de ser una ambición a un hecho: después de sólo seis semanas de desarrollo, Bosch lanzó una rápida prueba para su dispositivo de análisis Vivalytic, a finales de marzo. Como un múltiple test, simultáneamente comprobaba muestras del virus SARS-CoV-2 y otras nueve enfermedades respiratorias en tan solo dos horas y media. A finales de septiembre, le siguió un nuevo test aún más rápido, diseñado exclusivamente para SARS-CoV-2, proporcionando un resultado fiable en 39 minutos.

## **Empleados**

Los empleados de Bosch comparten una cultura corporativa única, 'We are Bosch': justa, diversa y respetosa. De esta forma, todos tienen un alto nivel de satisfacción y cuentan con oportunidades dentro de un marco favorable para desarrollar su potencial individual, tal como demuestran las sucesivas encuestas internas sobre clima laboral. La misión "We are Bosch", combina los valores, las fortalezas y la estrategia de la compañía. Bosch está reconocido como un buen empleador según acreditan algunos premios recibidos. Bosch está comprometido con la formación continua de sus empleados a través de cursos tanto presenciales como online.

A comienzos de 2021, Bosch lanzó una nueva emisión de su política de protección laboral y medioambiental. En la nueva emisión no hay cambios en cuanto a su espíritu o contenido, únicamente se matiza el concepto de "consulta y participación de los trabajadores", dentro del apartado de responsabilidad. De este modo se adapta a la terminología de ISO 45001 y deja patente que el logro en seguridad y salud de la organización es un trabajo en equipo, en el que, tal y como se establece en la legislación española, la responsabilidad, colaboración y la integración activa de todos y cada uno de los empleados es una pieza clave.

Para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, Bosch aplica un sistema de gestión de la seguridad ocupacional basado en el estándar OHSAS 18001, reconocido mundialmente. Dentro de los próximos tres años, todas las ubicaciones de fabricación e ingeniería contarán con sistemas de gestión de seguridad ambiental y ocupacional, así como certificación externa.

## **Compromiso social**

Bosch forma parte del Reto E3 junto a más de 35 organizaciones. Reto E3 es una alianza de empresas comprometidas con reducir el abandono educativo temprano y mejorar la empleabilidad de los jóvenes en situación de vulnerabilidad. El compromiso adquirido es el de poner en valor el talento de sus empleados para acompañar y motivar a los jóvenes de hoy para convertirlos en los profesionales del futuro. Esta iniciativa está impulsada por la Fundación Exit, cuya misión es reducir el abandono educativo temprano de jóvenes a través de proyectos formativos innovadores que aporten valor añadido a las empresas, potencien el trabajo en red y promuevan la inserción laboral.

Con una tasa de desempleo persistentemente alta de más del 40 por ciento entre la población de 15 a 24 años, la integración en el mercado laboral en España no solo es importante para los individuos, sino también crucial para el futuro del país entero. Es por eso que Bosch está involucrado en varias iniciativas para proteger a los jóvenes de la exclusión social y fomentar en ellos la construcción de una vida autodeterminada a través de una buena educación: durante más de tres años, el programa de Bosch "Construye tu Futuro" ha reunido proyectos adecuados para promover las perspectivas de carrera de los jóvenes. Desde 2016, el programa ha involucrado a cerca de 6.000 estudiantes.

Un año más el Grupo Bosch en España, en colaboración con la Fundación Bertelsmann, convocó una nueva edición de los premios "Innovación para la Orientación Profesional". El objetivo de estos premios es servir de catalizadores para potenciar y acelerar la innovación en el terreno de la orientación por parte de los centros educativos, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. En junio 2021, tuvo lugar el evento de entrega de premios de su tercera edición. En su calidad de miembro de la 'Alianza para la Formación Profesional Dual', Bosch contribuye a promover este tipo de formación entre los jóvenes españoles.

Los empleados de Bosch asumen igualmente su responsabilidad y participan como voluntarios en el Proyecto Coach, dirigido por la fundación EXIT. A través de esta iniciativa, un total de 3.400 jóvenes ya han tenido la oportunidad de echar un vistazo entre bastidores en las empresas participantes, permitiéndoles obtener sus propias impresiones de una empresa, sobre las personas que trabajan allí y sus trabajos, así como la inspiración para su propio desarrollo profesional. Bosch está persiguiendo un objetivo similar con la continuación del proyecto Reto Bosch. Aquí, también, el objetivo es apoyar a los jóvenes, principalmente estudiantes de escuelas profesionales, en su desarrollo y mostrarles oportunidades de carreras para el futuro. Varios equipos de proyectos interdisciplinarios se enfocan sobre temas como la fabricación conectada o el desarrollo de los sistemas de riego inteligentes. En la edición más reciente del proyecto, 37 escolares participaron y recibieron apoyo de Bosch en forma de becas.

En el ámbito de la educación y por segundo año consecutivo, Bosch colabora a través de la Cátedra Extraordinaria Bosch-UCM poniendo a disposición de los docentes y estudiantes de la Facultad de Informática de la Universidad Complutense de Madrid sus recursos tecnológicos de inteligencia artificial e IoT. La Cátedra Extraordinaria Bosch-UCM, se articula en una serie de ejes de actuación, que incluyen formación, investigación y desarrollo y difusión y transferencia. También se imparten seminarios especializados y se fomenta un programa de realización de prácticas externas.

Bosch España sigue colaborando en las actividades alrededor de la 'Formula Student'. Este proyecto permite a los estudiantes universitarios aplicar directamente sus conocimientos en tecnología de automoción en la práctica, así como experimentar el trabajo en equipo. Desde

Bosch, se evalúa la participación en el proyecto Formula Student como una muy buena práctica para el ámbito profesional. El trabajo en equipo, la planificación de un proyecto de principio a fin, así como la superación de obstáculos son experiencias únicas que ayudarán a los estudiantes en su futuro puesto de trabajo. En concreto, Bosch España sigue apoyando con su patrocinio al equipo UPM Racing, compuesto por 70 estudiantes pertenecientes a los últimos cursos de las diferentes escuelas de la Universidad Politécnica de Madrid.

También las divisiones comerciales de Bosch en España contribuyen con diversas iniciativas al desarrollo sostenible a través de su compromiso social: en marzo, la división Bosch Automotive Aftermarket, a través de su programa de remanufactura Bosch eXchange para motores de arranque y alternadores, colaboró en la reforestación de una zona degradada de Llanes, Asturias, mediante la plantación de 100 árboles autóctonos. Con esta acción, la división contribuyó de una doble manera a la protección medio ambiental y la reducción de emisiones de carbono ya que los árboles absorben dióxido de carbono de la atmósfera y la remanufactura requiere menos material y energía que la producción de piezas nuevas.

Por su parte, la división de Termotecnia, a través de su marca Junkers reforestó 1,71 hectáreas como resultado de su campaña “Elegir Junkers es elegir cuidar el medio ambiente”. De la mano de LandLifeCompany, compañía de reforestación que usa la tecnología para plantar árboles a gran escala, Bosch ha contribuido a la reforestación de un terreno degradado situado en Pancorbo, Burgos, para así ayudar en la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, gracias a la restauración forestal. La mecánica de la campaña fue la siguiente: por la compra de cada caldera mural de condensación de la gama Cerapur, la marca plantaría un árbol en una zona deforestada de España. De esta forma, en las 1,71 hectáreas reforestadas se encuentran ya plantadas 19 especies autóctonas.

En junio, Bosch España puso en marcha una iniciativa local, basada en la campaña central “Green Heroes”, que tiene como objetivo dar a conocer e incentivar las acciones de sus empleados en el ámbito de la sostenibilidad. Con el nombre de “Protagonista Sostenible”, esta iniciativa invitaba a la participación a cualquier empleado de Bosch España, que podía sumarse a ella enviando una foto o un vídeo en el que se viera reflejada la acción llevada a cabo por el empleado para hacer más sostenible el planeta tierra.

### **6.1.2 Desarrollo sostenible en SOES**

En el año 2003, Bosch inauguró su primer centro operativo en la ciudad de Vigo, que contaba con unos 50 empleados. Hoy en día SOES se ha convertido en la segunda mayor empresa por número de empleados en Vigo. La sede de Vigo es también la ‘casa matriz’ para España, Portugal y América.

### **Compromisos sociales de la empresa y sus empleados**

Desde la empresa, se está promoviendo el compromiso con la sociedad: cada año da la oportunidad a los empleados de proponer proyectos interesantes con diferentes ONGs, para que la empresa haga una donación específica. Además, desde SOES se promueven otros actos solidarios, como la donación de ropa o compra de libros.

## **Patrocinios**

SOES patrocina al equipo de regatas 'Bosch Service Solutions', una actividad muy importante en la ciudad de Vigo y cuyos valores van de la mano con los de la organización.

## Asociaciones

SOES pertenece a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX).

## 6.2 Gestión de proveedores

Para el desarrollo de su actividad, el Grupo Bosch cuenta con una red de aprox. 23.100 proveedores (proveedores Top-Parent con volumen anual superior a 10.000 EUR) con un volumen de compra de 34.00 millones de euros (cifras 2021). El portfolio de proveedores cubre el suministro de las distintas demandas de la empresa en materias primas y componentes, así como en maquinaria, materiales y servicios no productivos, tales como logística, embalaje, IT. El nivel de consolidación de la demanda y definición de proveedores preferentes o estratégicos puede ser global, regional o local. Bosch busca asegurar en su cadena de suministro los mismos criterios y valores que aplica internamente en materia de calidad y sostenibilidad.

## Bosch Supply Chain Management: Purchasing & Logistics Supply Chain Excellence



Basado en las directrices de la compañía se aseguran actividades de gestión de riesgos y sostenibilidad en relación con la cadena de suministro. El marco de gestión de riesgos, así como la gestión de crisis están recogidos en una directriz central que es revisada y actualizada regularmente. Los aspectos relativos a sostenibilidad se integran en la gestión de la cadena de suministro usando un proceso de 3 fases (ver

### 13 | Responsible supply chain management at Bosch



En el proceso de selección y homologación, el cual es desarrollado por parte del Grupo Bosch, y es a su vez asumido por SOES, se definen requisitos de Compliance y responsabilidad que deben observar y cumplir todos los proveedores, que están recogidos en diferentes documentos: Condiciones de compra ([Condiciones de Compra](#)), Código de Conducta Empresarial para Socios de Negocio (aceptado de forma pasiva y referenciado en las Condiciones de Compra como elemento contractual), acuerdo de aseguramiento de la calidad (QAA), así como los aspectos relativos a seguridad en el trabajo y protección medioambiental, especialmente relevante para las contratadas.

Durante la relación contractual con los proveedores, éstos son evaluados regularmente de acuerdo con criterios de precio, logística y calidad. Los proveedores son clasificados de acuerdo con su desempeño para establecer una red de proveedores preferentes. Así mismo, se realizan auditorías que contribuyen al proceso de calidad preventiva.

En relación a la valoración regular de nuestros proveedores en material de Responsabilidad social corporativa, se han definido dos métodos de verificación on-site: CRS Quick-Scan y CSR drill-deep más completo y detallado.

# Bosch Supply Chain Management: Purchasing & Logistics Sustainability (1)



**Compliance with CSR-standards is mandatory for all of our suppliers.**

12 CSC | 2021-9427

© Robert Bosch GmbH 2022. All rights reserved, also regarding any disposal, exploitation, reproduction, editing, distribution, as well as in the event of applications for industrial property rights.



Desde su inicio en 2011 Bosch ha llevado a cabo más de 1150 evaluaciones a proveedores en materia de RSC.

Al igual que el año anterior la pandemia mundial ha influenciado el proceso de evaluaciones (Drill Deep assessments). A pesar de ello, Bosch ha llevado a cabo durante el año 2021 alrededor de 60 evaluaciones en proveedores. En 2 casos las desviaciones detectadas durante la evaluación no fueron corregidas por lo que Bosch finalizó la relación contractual con esos proveedores.

Asimismo, se realizaron más de 1400 CSR Quick-scans. A final de 2021 unos 15 Proveedores debían implementar aún medias y por ejemplo mejorar los sistemas de protección del medio ambiente o de seguridad en el trabajo.

## 6.3 Consumidores

### 6.3.1 Actividad SOES, servicios y sistemas video vigilancia

Las principales actividades incluidas en el objeto social de SOES son:

- La prestación de servicios comerciales de ventas, televentas, telemarketing, soporte técnico, así como servicios administrativos (gestión de cobros, grabación/digitalización de documentos, atención de reclamaciones, concertación de citas, cualificación de bases de datos o realización de encuestas), servicios informáticos o servicios de atención a emergencias, entre otros. En el marco de estas actividades, SOES cuenta con un proceso de gestión de reclamaciones, que especifica como las mismas se reciben, se tipifican, se escalan, resuelven (con diferentes métodos en función de la reclamación) y se cierran con conformidad del cliente, para la prestación de servicio, se entiende como cliente aquel que tiene relación comercial con Bosch, es decir otra organización ya que el volumen de negocio en 2020 ha sido 100% B2B.
- El diseño fabricación, montaje y comercialización de equipos electrónicos de seguridad, de detección, control y comunicación, protección contra incendios, control de acceso y

aplicaciones de CCTV, destinados al uso por instaladores profesionales de alarmas, para la protección de la vida y la propiedad, tanto a nivel industrial como institucional y residencial.

Estas actividades podrán ser desarrolladas por la sociedad directa o indirectamente a través de su participación en otras sociedades, con objeto social idéntico o similar. La sociedad no desarrollará actividad alguna para la cual la Ley exija el cumplimiento de condiciones o imitaciones específicas que no queden cumplidas por la misma.

### **6.3.2 Proceso de gestión de reclamaciones de clientes receptores de “servicios” de SOES y medición del “Complaint Rate”**

El desempeño de la tramitación de reclamaciones recibidas por clientes (interno/externo) derivadas de la prestación de servicios, se mide en base a un proceso definido, para el mismo define los tipos de feedback/reclamaciones y establece el proceso a seguir en cuanto al registro y tratamiento de las mismas. Dicho documento cuenta con base en la directiva central de Bosch CDQ0907 Compliant process, CDQ0904 Serious Complaints y en la directiva central de la División de Service Solutions SOCD-08001 Complaint Process at SO - Feedback Handling. El mencionado proceso define los distintos tipos de feedbacks que pueden ser recibidos, los criterios para su tipificación, el registro y tratamiento de los mismos, así como las responsabilidades dentro de los diferentes departamentos implicados y los plazos de ejecución.

La primera información intermedia debe estar disponible dentro de los 2 días calendario después de recibir la reclamación. El informe final hacia el cliente (interno / externo) debe estar disponible, si no existe otro acuerdo en contrato, dentro de los 60 días calendario. El informe 8D (en caso de aplicar por tratarse de una reclamación grave) debe estar finalizado dentro de los 6 meses siguientes a la recepción de la queja. Si el cumplimiento dentro de los 6 meses no es posible, las razones deben ser reconocibles en el Informe 8D (ej.: las medidas planificadas, las medidas de los proveedores). El informe 8D de Bosch permanece abierto hasta la finalización de la reclamación

La performance de SOES en términos de calidad, se mide mensualmente a través de un índice llamado CR (Complaint rate) calculado como partes por millón (ppm):

$$\text{CR (ppm)} = \frac{\text{Total número de (Quejas legítimas+ mayor complaint+ serious complaints)} * 10.000.000}{\text{Total número de eventos}}$$

El CR del 2021 ha sido de 0,19, habiéndose recibido 9 reclamaciones sobre un total de 48.125.447 transacciones. El CR del 2020 ha sido de 0,27, habiéndose recibido 12 reclamaciones sobre un total de 44.024.073 transacciones El cliente necesita recibir un feedback estructurado y completo del cierre de la reclamación.

### **6.3.3 Proceso gestión reclamaciones de clientes receptores de productos de BT**

La política de servicio, reparación y reclamación para todos los productos queda establecida como Reparación Centralizada, esto significa que el cliente (distribuidor, instalador de seguridad o centro de servicio autorizado, en adelante cliente) envía el equipo al Centro de Servicio y la reclamación se envía también al Centro de Servicio (ASA), mediante servicio de ticket.

El área de negocio de BT (Building Technologies) de SOES concede al usuario final un período de garantía de:

- 3 años para CCTV, con fecha de producción posterior a junio de 2000 (1 año para CCTV, con fecha de producción anterior a junio de 2000 y 1 año para tubos de imagen y cabezales de vídeo)
- 3 años para Comunicaciones (Congresos, Megafonía y Seguridad Personal) con fecha de producción posterior a mayo de 2002 (1 año para Comunicaciones con fecha de producción anterior a mayo de 2002).
- 1 año para baterías de equipos DCN inalámbricos. Consultar lista de precios vigente para más información.
- 1 año para los equipos móviles de Seguridad Personal (buscapersonas, DECT, Seguridad Personal).
- 3 años para Fuego – Intrusión y Control de Accesos (2 años para Fuego – Intrusión y Control de Accesos con fecha de producción anterior a julio de 2004)
- El producto de sustitución está cubierto por una garantía de reparación de 90 días o garantizado durante el período restante de la garantía original, aplicándose de estas dos opciones el período más largo.

Esta garantía queda identificada por el número de serie y semana de fabricación del equipo.

- En este caso, el cliente recibe de BT/ASA un fax de confirmación indicando que el producto está en garantía. La mayoría de las reparaciones en garantía llevan asociadas un procedimiento de cambio avanzado, se recibe un equipo de reemplazo y se devuelve el producto defectuoso, sin ningún coste para el cliente. BT/ASA determinará el procedimiento asociado a cada equipo, pudiéndose comprobar su estado, vía extranet.
- Cuando un producto comprado ha sido recibido defectuoso (por transporte o por defecto de fabricación), BT repondrá un equipo nuevo mediante el procedimiento DOA (Dead On Arrival, “Muerte a la Llegada”). Se debe adjuntar al RMA una copia de la factura de compra del producto y marcar en el formulario (Anexo I) la casilla DOA. El tiempo para aceptar un DOA es de 4 semanas desde la fecha de factura.
- En los casos en los que el producto esté fuera de garantía, el precio de la reparación viene indicado en el fax de confirmación de BT/ASA, dicho precio incluye gastos de transporte, reparación y gestión.
- El cliente debe enviar aceptación de dicho importe enviando firmado el fax de confirmación.
- El pago de las reparaciones fuera de garantía se hará a 30 días. Los datos correspondientes vienen indicados en el fax de confirmación. El procedimiento en este caso puede ser igualmente cambio avanzado o reparación, dependiendo de la disponibilidad de stock de reemplazo, intentándose, mayormente, el procedimiento de cambio avanzado.
- El precio de esta reparación viene indicado en este fax de confirmación, no obstante, puede obtenerse esta información a través de BT.

#### **6.3.4 Sistemas de seguridad y salud de los consumidores receptores de servicios**

La actividad de SOES referida a la prestación de servicios (televenta, atención al cliente, etc. conforme descrito en el objeto social) y es realizada en el segmento B2B siendo en estos casos, otra organización el cliente de SO. Tratándose de la prestación de servicios los sistemas que contiene SO están relacionados con la seguridad de información de los consumidores y no con su seguridad física o salud.

Para ello dentro de la metodología de actuación, antes de realizar una llamada telefónica se verifica el consumidor final (el cliente de nuestro cliente) no se encuentre en lista Robinson.

A tal efecto SO cuenta con una suscripción en Adigital (entidad designada para la gestión de las listas de exclusión publicitaria), y verifica las bases de datos proporcionadas por los clientes antes de proceder a los llamados correspondientes.

Por otra parte, SOES cuenta con políticas de clean desk, y paperless para evitar cualquier información relativa a un consumidor que pudiese estar disponible en las instalaciones.

SOES, así como todas las divisiones de Bosch, sigue las directivas centrales en lo que respecta a seguridad de la información y protección de datos (RB/GF 105 – Information Security and privacy, RBGF 181 Information Governance, CD 2900 information security and Privacy, CD 7900 IT Security, CD Access and Identity Management).

### **6.3.5 Sistemas de seguridad y salud de los consumidores receptores de productos**

Bosch sigue la normativa vigente en lo relativo a la seguridad de los productos.

Regularmente desde su departamento legal central se imparten cursos específicos de regulación/normalización técnica sobre la responsabilidad de producto defectuoso, enfocado a repasar las reglas de actuación en cuanto a la atención en garantía en productos y servicios, especialmente conforme a la regulación sobre derechos de consumidores y usuarios y su distinción en cuanto a la garantía comercial. Esta formación está orientada principalmente a los departamentos de Servicios de Asistencia Técnica y departamento de Ventas y Marketing.

## **6.4 Subvenciones e información fiscal**

### **6.4.1 Subvenciones**

SOES no ha recibido ninguna subvención en 2021.

### **6.4.2 Información fiscal**

SOES consolida en el grupo fiscal nº 93/99 del cual es cabecera del grupo desde 2015 Robert Bosch GmbH, siendo su representante fiscal Robert Bosch España, S.L.U, al ser la primera, una entidad no residente. El criterio de contabilización aplicado consiste en imputar la cuota líquida devengada para el pago del Impuesto de Sociedades a la sociedad representante fiscal del grupo, recogiendo en el activo o pasivo, la correspondiente cuenta a cobrar o a pagar en función de la cuota líquida.

El gasto por impuesto sobre beneficios es el importe que, por este concepto, se devenga en el ejercicio y que comprende tanto el gasto por impuesto corriente como por impuesto diferido. (Más detalle en el apartado 4.9 de las CCAA).

La cuota a cobrar por Impuesto de Sociedades durante el ejercicio 2021, después de aplicación de deducciones ha sido de 383.773,21 euros (507.361,90 euros en 2020) (Más detalle en el apartado 18 de las CCAA).

### **6.4.3. Beneficios obtenidos**

El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2021 ha ascendido a 2.566.451,22 euros de pérdidas. El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2020 ascendió a 2.308.510,74 euros de pérdidas, siendo España el único país donde lleva a cabo su actividad.

## “Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad”

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (S/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
<b>Modelo de negocio</b>	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	-	Bosch Service Solutions	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7	Modelo de negocio (pág. 1-8)	
<b>Políticas</b>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	-	Bosch Service Solutions	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	-Gestión corporativa y compliance (pág. 8) -Medio ambiente (pág. 15) -Empleo (pág. 18) -Derechos Humanos (pág. 32) -Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 34) -Sociedad (pág. 39)	
<b>Riesgos a cp, mp y lp</b>	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	-	Bosch Service Solutions	102-15	-Riesgos a corto, medio y largo plazo (pág. 12-14) -Medio ambiente (pág. 15) -Derechos Humanos (pág. 32) - Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 34) - Sociedad (pag 39)	
<b>KPIs</b>	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de la información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos.	-	Bosch Service Solutions	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	KPIs de SOES (pág. 15)	

	* En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.					
--	--	--	--	--	--	--

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
Cuestiones medioambientales	<b>Global Medio Ambiente</b>					
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	Medio ambiente (pág. 15-17)	
	<b>Contaminación</b>					
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan <b>gravemente</b> el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad	Medio ambiente (pág. 16)	
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>					
	Economía circular	No	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Medio ambiente (pág. 16)	
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	No				
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No	-			
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	Sí	Bosch Service Solutions	303-1	Medio ambiente (pág. 17)	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	No		103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1 / 301-2	Medio ambiente (pág. 17)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí		103 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Medio ambiente (pág. 17)	
	<b>Cambio Climático</b>					
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Medio ambiente (pág. 17)	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Sí		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Medio ambiente (pág. 17)	
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí	103 Enfoque de gestión de Emisiones		Medio ambiente (pág. 17)		
<b>Protección de la biodiversidad</b>						

	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Medio ambiente (pág. 17)	
--	---	----	-------------------------	---	--------------------------	--

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
Cuestiones sociales y relativas al personal	<b>Empleo</b>					
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1	Empleo (pag.18-20)	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	Sí		102-8	Empleo (pag.20-22)	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	Sí		102-8 / 405-1	Empleo (pag.23-27)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Sí		401-1	Empleo (pag.23-27)	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	Sí		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	Empleo (pag.23-27)	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	Sí		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Omisión en el caso de la remuneración de los directivos.	No se proporciona la información sobre la remuneración de los consejeros porque no hay consejeros retribuidos.
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	Sí		103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.26)	
	Empleados con discapacidad.	Sí		405-1	Empleo (pag.26)	
	<b>Organización del trabajo</b>					
	Organización del tiempo de trabajo	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.27-28)	
	Número de horas de absentismo	Sí		403-2	Empleo (pag.27-28)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Sí		103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.27-28)	
	<b>Salud y seguridad</b>					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Empleo (pag.29)	
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí		403-2 / 403-3	Empleo (pag.29)	
	<b>Relaciones sociales</b>					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	Empleo (pag.30)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	Sí		102-41	Empleo (pag.30)	
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí	403-1		Empleo (pag.30)		

<b>Formación</b>					
Las políticas implementadas en el campo de la formación;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Empleo (pag.31)	
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí		404-1	Empleo (pag.31)	
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Empleo (pag.31)	
<b>Igualdad</b>					
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleo (pag.32)	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	Sí			Empleo (pag.32)	
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí			Empleo (pag.32)	

<b>ÁMBITOS</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Asunto material (Sí/No)</b>	<b>Alcance / Perímetro</b>	<b>Estándares GRI relacionados</b>	<b>Página / Apartado donde se informa</b>	<b>Comentarios adicionales</b>
<b>Derechos humanos</b>	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17	Derechos Humanos (pag.32-34)	Aunque el riesgo en materia de vulneración de los DDHH existente en las actividades propias de la Compañía es reducido, sí existe un riesgo asociado en la cadena de suministro de la compañía.
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	Sí		406-1	Derechos Humanos (pag.32-34)	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	Sí		407-1	Derechos Humanos (pag.32-34)	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	Sí		103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Derechos Humanos (pag.32-34)	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	Sí		409-1	Derechos Humanos (pag.32-34)	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	Sí		408-1	Derechos Humanos (pag.32-34)	
<b>Corrupción y soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 34-38)	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	Sí			Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 34-38)	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	Bosch Service Solutions	413-1	Lucha contra la corrupción y el	

					soborno (pág. 38)		
<b>Sociedad</b>	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>						
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1	Sociedad (pág. 39-43)		
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	Sí			Sociedad (pág. 39-43)		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	Sí			102-43	Sociedad (pág. 39-43)	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí			102-12 / 102-13	Sociedad (pág. 39-43)	
	<b>Subcontratación y proveedores</b>						
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9	Sociedad (pág. 43-44)		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Sí			Sociedad (pág. 43-44)		
	<b>Consumidores</b>						
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente	Sociedad (pág. 45-47)		
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	Sociedad (pág. 45-47)					
<b>Información fiscal</b>							
Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico	Sociedad (pág. 47-48)			
Subvenciones públicas recibidas	Sí	Bosch Service Solutions	201-4	Sociedad (pág. 47)			