

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 realizado en referencia a lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de 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 Avenida de la Institución Libre de Enseñanza 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 2023, 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.

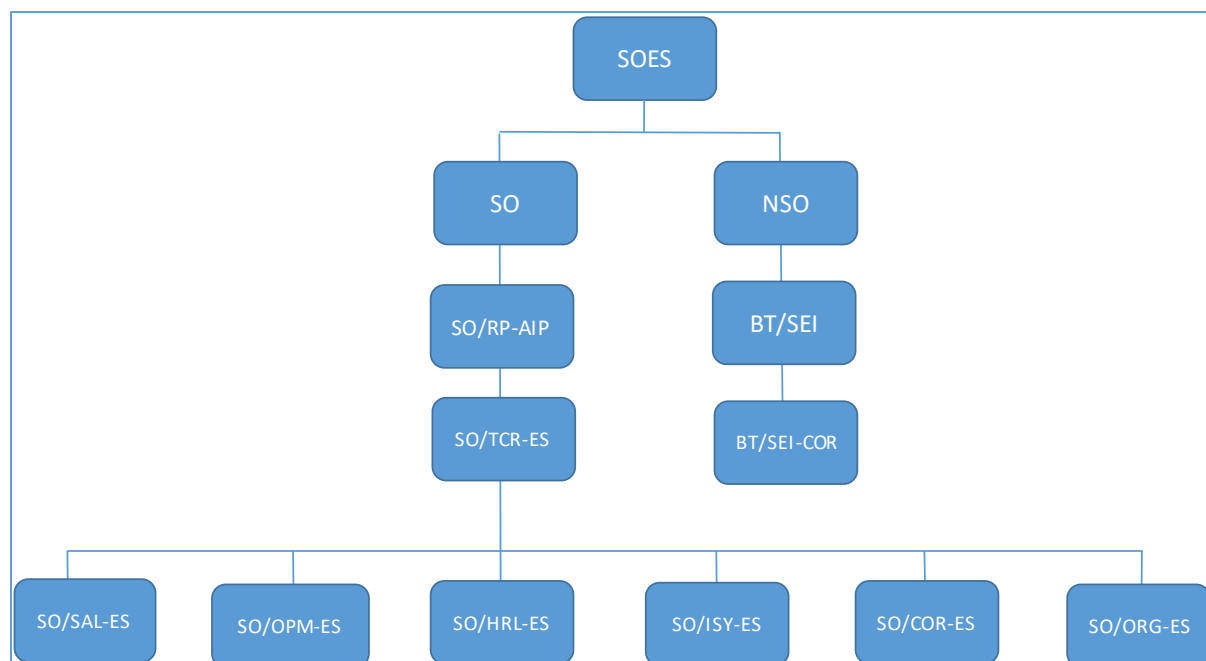
- Contabilidad y finanzas: Apoyo al Grupo Bosch en todos los procesos de contabilidad central. El apoyo a la contabilidad empieza por la digitalización y validación de todos los documentos relevantes, ocupándose de los libros mayores y de la gestión de acreedores y deudores para todos los pagos entrantes 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, Barcelona, Valencia, Pamplona y Zaragoza.

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 2024:



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 El Grupo Bosch en la actualidad

1.3.1 Estrategia y Gestión

A través de acciones económica, ecológica y socialmente responsables, queremos mejorar la calidad de vida de las personas y asegurar las bases de vida de las generaciones actuales y futuras.

El Grupo Bosch es una empresa internacional líder en tecnología y servicios, con aproximadamente 417.900 empleados en todo el mundo (a fecha del 31 de diciembre de 2024). En el año fiscal 2024, generó ingresos de 90,3 mil millones de euros. Las actividades se dividen en cuatro áreas de negocio: Movilidad, Tecnología Industrial, Bienes de Consumo y Tecnología de Energía y Edificación. Tendencias transversales como la automatización, electrificación, digitalización y conectividad, así como el enfoque en la sostenibilidad, están moldeando cada vez más las actividades comerciales del grupo. La amplia diversificación como empresa tecnológica global fortalece la capacidad de innovación y la robustez de Bosch.

1.3.2 El Grupo Bosch de un vistazo

Con su destacada competencia en sensores, software y servicios, la empresa es capaz de ofrecer a los clientes soluciones integrales que abarcan múltiples dominios. Además, Bosch aplica su know-how en los campos de conectividad e inteligencia artificial para desarrollar y fabricar productos inteligentes, fáciles de usar y sostenibles. Bosch quiere contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a preservar los recursos naturales con su lema

"Tecnología para la vida". Desde 2020, el Grupo Bosch es completamente neutro en CO₂ (Alcance 1 y 2)⁽¹⁾ con más de 450 ubicaciones en todo el mundo. En 2024, se compensaron las emisiones restantes de aproximadamente 531.300 toneladas de CO₂ mediante créditos de carbono. Esto representa una reducción de aproximadamente 49.600 toneladas de CO₂ o el 8,5% en comparación con el año anterior.

El Grupo Bosch incluye a Robert Bosch GmbH y sus aproximadamente 490 filiales y empresas regionales en más de 60 países. Incluyendo socios comerciales y de servicios, la red global de fabricación, desarrollo y distribución de Bosch abarca casi todos los países del mundo. La capacidad de innovación de Bosch es un factor clave para el desarrollo continuo de la empresa. A nivel mundial, Bosch emplea a aproximadamente 86.800 personas en investigación y desarrollo en 136 ubicaciones, de las cuales alrededor de 48.000 son desarrolladores de software.

La empresa fue fundada en 1886 como "Taller de Mecánica de Precisión y Electrotecnia" por Robert Bosch (1861–1942) en Stuttgart. La estructura jurídica de Robert Bosch GmbH garantiza la independencia empresarial del Grupo Bosch. Esto permite a la empresa planificar a largo plazo e invertir en importantes anticipos para el futuro. El 94% de las acciones de Robert Bosch GmbH pertenecen a la fundación sin fines de lucro Robert Bosch Stiftung GmbH. Las acciones restantes son propiedad de una empresa de la familia Bosch y de Robert Bosch GmbH. Los derechos de voto están mayoritariamente en manos de Robert Bosch Industrietreuhand KG. Más información sobre la organización del Grupo Bosch, las actividades de las áreas de negocio y la situación económica de la empresa se puede encontrar en el informe anual actual.

[Representación de los ODS]

(1) El Alcance 1, 2 y 3 se utilizan de acuerdo con el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero.

1.3.3 Gestión de la Sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como el equilibrio entre las dimensiones económicas, ecológicas y sociales de nuestras actividades comerciales como parte de una gestión empresarial responsable.

Dentro del Grupo Bosch, la sostenibilidad está definida como una tarea a nivel corporativo y es coordinada por el departamento central de Sostenibilidad y EHS (Medio Ambiente, Salud, Seguridad). Las áreas de negocio persiguen los objetivos establecidos en conjunto sobre la base de una gestión sistemática de la sostenibilidad. Los contenidos, tareas y el control correspondiente están integrados en los procesos de la empresa. Las políticas internas de la empresa establecen la organización y las responsabilidades en materia de sostenibilidad y EHS dentro del Grupo Bosch.

La dirección de Robert Bosch GmbH es responsable de la sostenibilidad y EHS, y encarga a uno de sus miembros la supervisión de las correspondientes funciones organizativas y de supervisión. Los acuerdos de objetivos y las revisiones de gestión para todos los temas relacionados con la sostenibilidad son realizados por el presidente de la dirección y el miembro de la dirección responsable de sostenibilidad. La información sobre la dirección y el consejo de supervisión de Robert Bosch GmbH se encuentra en el informe anual 2024.

El máximo órgano especializado en sostenibilidad en Bosch es el Corporate Sustainability Board (CSB), bajo la dirección del presidente de la dirección de Robert Bosch GmbH y del miembro de la dirección responsable de sostenibilidad. El CSB se reúne dos veces al año, y la dirección organizativa y técnica está a cargo del departamento central de Sostenibilidad y EHS.

Los miembros del órgano incluyen al director financiero del Grupo Bosch, al miembro de la dirección de Robert Bosch GmbH responsable del sector de Movilidad, así como a los directores de los departamentos centrales responsables de Investigación y Desarrollo, Compras y Logística, Instalaciones y Construcción, Recursos Humanos, Legal, Cumplimiento, Finanzas, así como Comunicación y Relaciones Gubernamentales. Además, forman parte del órgano los directores de diversas áreas de negocio y los responsables de ciertas regiones. Si es necesario, el CSB se ampliará con más miembros. Las principales tareas del órgano incluyen la definición de la estrategia y los objetivos de sostenibilidad para el Grupo Bosch, la aprobación de actividades de sostenibilidad, la transparencia y la toma de decisiones en caso de conflictos de objetivos, el control de la implementación de la estrategia y actividades de sostenibilidad, así como la coordinación de documentos de posición grupales sobre temas de sostenibilidad.

La gestión de sostenibilidad a nivel mundial de Bosch sigue un proceso establecido centralmente, que se orienta a las definiciones de procesos estándar de la ISO, en particular a la ISO 31000. Este proceso se basa en el concepto del ciclo PDCA para la mejora continua.

1.3.4 Análisis de Materialidad

Como una empresa internacional líder en tecnología y servicios, Bosch está activa en una variedad de mercados en todo el mundo. Nuestros negocios afectan, directa o indirectamente, los intereses de diversas partes interesadas. Para conocer estos intereses y tenerlos en cuenta en nuestras actividades, buscamos activamente el diálogo con nuestras partes interesadas (ver T 02).

[T 02 Resumen de los grupos de partes interesadas, formas de diálogo y resultados ejemplares]

Grupos de interés	Formas de diálogo	Objetivo del intercambio	Resultados ejemplares
Empleados y representaciones de trabajadores	Conversaciones con empleados y sus representaciones, capacitaciones, encuestas, medios internos, Bosch Business Dialog	Incorporación de los puntos de vista, experiencias y expectativas	Actualización de regulaciones internas, mejoras y planes de acción, iniciativas y campañas globales
Cientas y clientes	Servicios al cliente, capacitaciones, encuestas, ferias, redes sociales	Incorporación de los puntos de vista, experiencias y expectativas	Mejoras de productos y servicios, adaptación de estrategias de mercado
Proveedores y socios	Días de proveedores, premios, capacitaciones, evaluaciones, diálogo en el marco de iniciativas del sector.	Adquisición responsable, descarbonización de nuestra cadena de suministro	Mejoras y planes de acción para aumentar el rendimiento en sostenibilidad

Inversores	Conferencias telefónicas, reuniones de analistas y conferencias para inversores	Identificación de posibles inversores y presentación de indicadores financieros y no financieros; creación de transparencia sobre los requisitos de sostenibilidad	Establecimiento de prioridades y medidas para una mejor posición en las calificaciones ESG
Asociaciones y sindicatos	Participación en comités y grupos de trabajo, membresías en iniciativas y asociaciones	Desarrollo de estándares industriales, comprensión de las opiniones de los representantes de los trabajadores	Actualización de regulaciones internas, planes de acción
Universidades e instituciones de investigación	Cooperaciones, conferencias, eventos de diálogo, ferias	Desarrollo de innovaciones, adquisición de talento	Proyecto piloto
Responsables políticos	Persona de contacto para preguntas por parte de la política; participación en comités organizados por gobiernos o ministerios; eventos de diálogo; reuniones individuales	Exposición de la viabilidad tecnológica y el impacto social	Adaptación de estrategias de mercado, creación de valor y reducción de riesgos a través de Compliance
Partes interesadas locales	Conversaciones con la comunidad, visitas a la planta, donaciones	Manejo de inquietudes, preguntas y comentarios; fortalecimiento de iniciativas locales	Apoyo a iniciativas locales
Sociedad civil y ONGs	Eventos de diálogo, respuesta a consultas, cooperaciones, donaciones	Manejo de inquietudes, preguntas y comentarios; fortalecimiento de iniciativas	Apoyo a iniciativas, cooperaciones

En el marco de nuestro análisis de doble materialidad, hemos identificado en 2024 los temas de sostenibilidad que pueden tener un impacto significativo en nuestro negocio, así como en las personas y el medio ambiente. Con este enfoque, seguimos los requisitos de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y los estándares europeos de reporte de sostenibilidad (ESRS) asociados. La evaluación abarca las actividades globales y toda la cadena de valor de Bosch. El análisis considera los resultados de nuestros procedimientos de debida diligencia establecidos, así como el intercambio con nuestras partes interesadas.

Resultados del análisis de doble materialidad

Resultados del análisis de doble materialidad



Nota al pie para el gráfico: Los temas dentro de los cuadrantes están listados de acuerdo con su mención en los ESRS; por lo tanto, no se pueden inferir conclusiones sobre la relevancia de los temas individuales a partir del orden. La representación agregada de los temas se basa en una evaluación a nivel de subtemas.

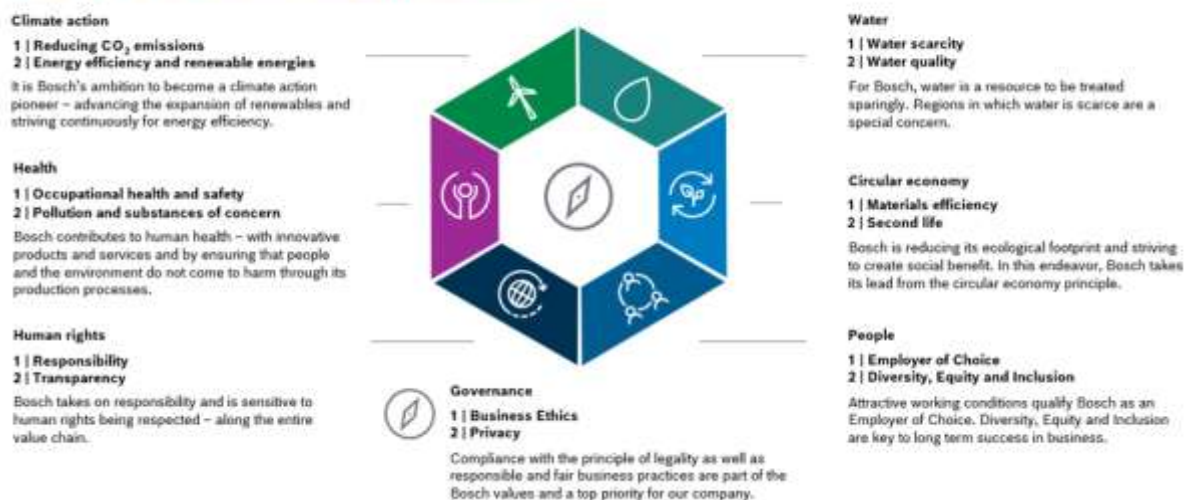
1.3.5 Estrategia de Sostenibilidad

Estamos convencidos de que la sostenibilidad puede contribuir significativamente al logro de los objetivos de crecimiento de Bosch. En este contexto, nuestro objetivo es crear continuamente situaciones de beneficio mutuo que generen éxito económico al mismo tiempo que aumentan la sostenibilidad. Nuestra imagen de objetivos de sostenibilidad, con sus seis campos temáticos, establece las prioridades estratégicas. Cada campo se concreta mediante dos actividades clave con objetivos a medio plazo formulados, cuando sea apropiado, y se desarrolla continuamente. En 2024, hemos ajustado la imagen de objetivos en base a los resultados de nuestro nuevo análisis de doble materialidad. En este proceso, los dos campos temáticos "Empleador Preferido" y "Diversidad, Igualdad e Inclusión" se integraron en la nueva dimensión "Empleados", y el aspecto "Contaminación" se incluyó en el campo temático "Salud". Además, hemos anclado los temas "Ética Empresarial" y "Protección de Datos" en la imagen de objetivos dentro de la dimensión general "Gobernanza Empresarial".

La información sobre la consecución de objetivos en los campos temáticos puede consultarse en el informe de sostenibilidad.

[G 04 Imagen de Objetivos]

Target vision: New Dimensions



Nuestras actividades de sostenibilidad se enfocan en toda la cadena de valor, desde la adquisición de materiales y bienes, pasando por la producción en las instalaciones de Bosch, hasta la fase de uso del producto y más allá ("Fin de Vida").

Estamos comprometidos con el principio de legalidad y consideramos que el respeto por los valores y normas sociales es fundamental para el éxito de la empresa. Temas como la protección del clima, la economía circular y el agua ofrecen además oportunidades para una diferenciación positiva en la competencia. Productos que son energéticamente eficientes o que ahorran agua son ejemplos de esto, al igual que el uso de materiales reciclados en la producción. Así, nuestra aspiración de "Innovación para tu vida" se hace tangible: los productos de Bosch deben entusiasmar a las personas, mejorar su calidad de vida y contribuir a la conservación de los recursos naturales.

Los KPIs que recopilamos en preparación para la taxonomía de la UE (ingresos, gastos de inversión, gastos operativos) están correlacionados con indicadores no financieros como las emisiones de CO₂ durante el uso del producto. Bosch estará obligado a reportar según la taxonomía de la UE. Actualmente, nos estamos preparando intensamente para ello y ya estamos utilizando los conocimientos adquiridos de manera estratégica. La transparencia de la taxonomía de la UE nos permite evaluar el proceso de transformación de nuestro negocio hacia los objetivos ambientales de la UE y gestionar el desarrollo de nuestro portafolio a través de los KPIs correspondientes.

1.3.6 Compromiso y Colaboración

Queremos contribuir de manera relevante a abordar los desafíos sociales globales y, por esta razón, estamos comprometidos en numerosas iniciativas. Desde 2004, Robert Bosch GmbH es miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas y se adhiere a sus principios universales en materia de derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción. Con este informe, cumplimos con la obligación de informar sobre los avances relevantes en 2024 en estas áreas. Bosch también es miembro fundador de la Red del Pacto Global de la ONU en Alemania e, a través de membresías, estamos activos en una variedad de otras iniciativas relacionadas con la sostenibilidad, como desde 1995 como miembro corporativo de Transparency International e.V. Alemania. Además, participamos en la junta directiva de econsense – Foro de Desarrollo Sostenible de la Economía Alemana e.V.

Bosch también apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, adoptados en 2015. Para ello, alineamos nuestras actividades de sostenibilidad regularmente con los 17 ODS.

1.3.7 Compromiso Social

Nos consideramos parte de la sociedad y nos comprometemos más allá de los límites de nuestras propias actividades comerciales. Así, apoyamos con nuestras donaciones principalmente iniciativas en las siguientes áreas:

- **Vida Sostenible:**

Proyectos comunitarios para promover la protección del clima en la vida cotidiana.

- **Educación para el Mundo de Alta Tecnología:**

Proyectos para desarrollar competencias para la transformación tecnológica en niños y jóvenes socialmente desfavorecidos.

- **Cohesión Social:**

Proyectos para fortalecer la democracia y la tolerancia, especialmente en las ubicaciones de Bosch.

1.3.8 Ayuda Inmediata en Caso de Desastres:

Donaciones a organizaciones de ayuda y a personas en el lugar, especialmente cuando las áreas de influencia de las localizaciones de Bosch se ven afectadas.

Nuestro compromiso social en forma de donaciones se lleva a cabo a través de las respectivas unidades de negocio en los países. En el año del informe, el Grupo Bosch donó un total de 25,8 millones de euros (año anterior: 26,6 millones de euros) para fines benéficos; las donaciones en especie están incluidas en esta cifra. Las políticas internas de la empresa establecen principios, criterios de revisión y responsabilidades para ello. Dependiendo del monto, las direcciones de las unidades de negocio o los miembros de la dirección de Robert Bosch GmbH deciden sobre la concesión de donaciones. Todos los procesos de donación deben documentarse por escrito. Los responsables también mantienen un registro anual de donaciones accesible para fines de auditoría, que incluye al menos información sobre el grupo receptor y el monto de la donación, así como una justificación para la donación y la confirmación de recepción.

Un enfoque de las actividades de donación a nivel mundial en 2024 se centró en la ayuda inmediata en caso de desastres, especialmente en los servicios de ayuda para las víctimas de las catastróficas inundaciones en España en otoño. Para abordar las consecuencias de la inundación, Robert Bosch GmbH donó 500.000 euros a la Cruz Roja Alemana. Otra donación de 50.000 euros fue destinada directamente por Bosch en España a las comunidades más afectadas. Además, se enviaron paquetes de apoyo de varias unidades de negocio de Bosch para aliviar la situación de los afectados en las áreas inundadas.

Bosch se compromete en muchos de sus localizaciones no solo financieramente, sino también con el compromiso voluntario de los empleados locales. En algunos países, instituciones benéficas creadas específicamente implementan el compromiso social. Estas instituciones suelen estar activas en el entorno de las localizaciones y tienen enfoques específicos para cada país.

Independientemente de la empresa, la fundación benéfica Robert Bosch Stiftung GmbH se compromete a nivel mundial con la sociedad, promoviendo o llevando a cabo proyectos innovadores y ejemplares.

[G 06 Instituciones Benéficas de Bosch]



1.4 Gestión corporativa y compliance

En Compliance tanto el principio de legalidad, como una conducta empresarial responsable y justa, son componentes de los valores de Bosch y un mandato primordial para nuestra empresa.

1.4.1 Compliance

Compliance se refiere a la observancia de disposiciones y normas legales y corporativas. El sistema de gestión de Compliance global (CMS) es una parte integral de las medidas para implementar la gobernanza corporativa en el Grupo Bosch y abarca estructuras y procesos para asegurar organizativamente Compliance. Se basa en el estándar IDW PS 980 y está descrito en una regulación interna.

Además de Compliance basado en reglas, continuamos desarrollando un enfoque basado en valores. El objetivo es que los empleados no solo entiendan el comportamiento orientado a valores como una obligación, sino que actúen de manera conforme a las normas por iniciativa propia. El CMS está orientado de manera preventiva y debe alentar a todos los empleados del Grupo Bosch a reconocer y reaccionar adecuadamente ante riesgos y violaciones de Compliance de manera temprana. De este modo, buscamos reducir los riesgos para el Grupo Bosch, sus empleados y sus órganos, al mismo tiempo que protegemos y mantenemos la reputación del Grupo Bosch, que es la base de la confianza de nuestros clientes y socios comerciales.

BSH Hausgeräte GmbH cuenta con un sistema de gestión de Compliance independiente, que también se basa en la metodología del IDW PS 980 y es respaldado por una organización global de Compliance propia.

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

1.4.2. Organización y regulaciones

La dirección de Robert Bosch GmbH ha delegado la responsabilidad de implementar la gobernanza corporativa en temas de Compliance a departamentos centrales específicos, conocidos como responsables de Compliance. Estos implementan la gobernanza corporativa para su área de Compliance asignada en todo el Grupo Bosch, considerando las directrices del sistema de gestión de riesgos y del sistema de control interno.

El Comité de Compliance apoya la implementación del CMS del Grupo Bosch y coordina los temas de Compliance. Además, participa en el desarrollo basado en riesgos del CMS. El Comité de Compliance está compuesto por los líderes de los departamentos centrales de gestión de Compliance, legal, auditoría interna, recursos humanos, gestión de riesgos y gestión de calidad. Un comité de sanciones decide sobre las recomendaciones de medidas disciplinarias en casos significativos de Compliance.

El presidente del Comité de Compliance es el Chief Compliance Officer. Él también dirige el departamento central de gestión de Compliance, que es responsable del área de anticorrupción, así como de la seguridad de la información y la protección de datos, y es responsable de elementos clave del CMS del Grupo Bosch (por ejemplo, formaciones de Compliance, operación y desarrollo del sistema de información de Bosch, recepción de información sobre conductas indebidas y realización de investigaciones internas). El Chief Compliance Officer informa, tanto de manera regular como ad hoc, al miembro de la dirección de Robert Bosch GmbH responsable de Compliance. Se elabora un informe escrito completo una vez al año. Si es necesario, el Chief Compliance Officer también puede dirigirse directamente al presidente del consejo de supervisión.

El comité de auditoría del consejo de supervisión discute al menos una vez al año con la dirección la adecuación y efectividad de los sistemas de gobernanza y recibe informes sobre los riesgos significativos y los asuntos de Compliance relevantes. También se abordan las medidas para ajustar y desarrollar los sistemas de gobernanza corporativa.

En las regiones del Grupo Bosch, se han establecido oficinas de Compliance como parte del departamento central de gestión de Compliance. Su tarea es, entre otras, apoyar a las regiones en el Compliance de sus obligaciones en el marco del CMS y llevar a cabo investigaciones internas. Para ello, cuentan con un amplio derecho de información y auditoría, son independientes en el ejercicio de sus funciones y solo están sujetos a las instrucciones del departamento central de Compliance. En Alemania, los departamentos de negocio son apoyados directamente por el departamento central de gestión de Compliance, y las investigaciones internas son realizadas por una unidad organizativa independiente del departamento central de Compliance.

La implementación de la gobernanza corporativa en el marco del CMS es revisada en auditorías internas por la auditoría interna central. Además, también controlamos nuestro CMS en relación con auditorías y consultorías externas. Utilizamos los resultados para desarrollar y optimizar nuestro CMS.

1.4.3. Auditorías de Compliance basadas en riesgos

Realizamos análisis globales de riesgos de corrupción y de derecho de la competencia de manera regular. En 2024, repetimos el análisis y lo complementamos con la evaluación de riesgos relacionados con el blanqueo de capitales.

El análisis de riesgos abarcó 258 entidades legales, seleccionadas según ciertos criterios como el número de empleados, ingresos y específicos indicadores de riesgo (por ejemplo, el índice de percepción de la corrupción actual en el sector público de Transparencia Internacional). Además, realizamos análisis más profundos en regiones y filiales seleccionadas.

Evaluamos los resultados e iniciamos las medidas correspondientes, que se implementarán en 2025. Estas incluyen, por ejemplo, actividades para aumentar la sensibilidad de los empleados ante riesgos específicos, capacitaciones complementarias para grupos objetivo-específicos o revisiones aleatorias de Compliance de regulaciones y procesos. Utilizamos una base de datos central para documentar y hacer seguimiento de las medidas. Para 2025, planeamos desarrollar y digitalizar aún más nuestro enfoque técnico y sustancial.

También sometemos a nuestros socios comerciales a auditorías de Compliance estandarizadas y basadas en riesgos de manera regular. Esto incluye tanto a clientes como a proveedores, objetivos de adquisición y fusión potenciales, así como posibles socios en la creación de empresas conjuntas.

La profundidad y el alcance de la auditoría dependen de varios factores, como el tipo de relación comercial. También pueden influir las estructuras corporativas y personales. La auditoría abarca especialmente violaciones de disposiciones legales y regulatorias, así como como leyes penales, regulaciones ambientales y derechos humanos. Para ello, recurrimos a información de acceso público. Los resultados se evalúan según un proceso establecido; si es necesario, se definen e inician las medidas correspondientes. El espectro de posibilidades varía desde una auditoría más profunda hasta la terminación de la relación comercial o del proyecto. En 2024, desarrollamos técnicamente nuestros procesos de auditoría de socios comerciales y preparamos la sustitución de la solución de TI existente por un nuevo sistema en 2025. Esto fortalece nuestro enfoque basado en riesgos y aumenta aún más la eficiencia de las auditorías.

La sociedad matriz del grupo Bosch en España, es auditada por un tercero independiente desde 2020, garantizando con ello que el sistema de gestión de Compliance Penal de esta sociedad está de acuerdo con la norma UNE 19601; 2017.



1.4.4 Códigos de Conducta

En 2024, revisamos completamente nuestro Código de Conducta Empresarial y lo publicamos nuevamente como Código de Conducta. En este proceso, se tuvieron en cuenta no solo desarrollos legales, sino también resultados de estudios de referencia y expectativas de los usuarios.

Con el nuevo documento, todos los empleados de Bosch tienen a su disposición una guía para un comportamiento ético, legal y orientado a valores. El Código de Conducta establece reglas de comportamiento fundamentales en la empresa y proporciona orientación sobre temas como la aceptación de regalos o cómo evitar un conflicto de intereses. Además, el Código de Conducta también describe nuestra responsabilidad hacia la sociedad, por ejemplo, en relación con el respeto a los derechos humanos. Los principios del Código de Conducta están concretados en otras regulaciones centrales, así como en regulaciones locales, donde también nos posicionamos claramente en contra de la competencia desleal.

El Código de Conducta está disponible para los empleados en forma de folleto en más de 30 idiomas y fue comunicado a todos los empleados a nivel mundial en el marco de la carta de inicio de año del presidente de la dirección de Robert Bosch GmbH. Todos los empleados fuera de convenio colectivo deben confirmar que han tomado conocimiento del documento. Además de la versión completa, también hay una versión resumida que resume los mensajes clave. Asimismo, el Código de Conducta se ofrece a las partes interesadas internas y externas en línea como descarga en PDF y como sitio web con información adicional.

Además, hemos creado una nueva política para la prevención de la corrupción, que sirve como regulación general para regulaciones de Compliance más específicas sobre el tema de anticorrupción, especialmente con un enfoque en regalos e invitaciones, patrocinio, donaciones, rotación de personal y conflictos de interés. Al mismo tiempo, hemos revisado fundamentalmente nuestras directrices en relación con los regalos. Por ejemplo, en Alemania, la aceptación y concesión de regalos hasta un límite de valor de 50 euros brutos por año y receptor se permite sin necesidad de autorización adicional. Además, hemos estandarizado las directrices para ciertos casos recurrentes y regulado los límites de valor y las condiciones de aprobación. Dependiendo de la legislación local, pueden aplicarse otras directrices y límites de valor diferentes a los de Alemania. Los llamados "pagos de aceleración", es decir, pagos a funcionarios para que realicen acciones legales más rápidamente, siguen estando expresamente prohibidos en todo el mundo. Las regulaciones entrarán en vigor en 2025 y estarán acompañadas de formaciones correspondientes.

Dado que nos importa el comportamiento responsable y legal más allá de nuestras fronteras empresariales, hemos formulado claramente nuestras expectativas en nuestro código de conducta para socios comerciales. Con esto, obligamos a los proveedores del Grupo Bosch a cumplir con los principios relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente, así como a establecer procesos de diligencia debida adecuados y a transmitir estas expectativas a sus propios proveedores. Este código se entrega a todos los proveedores al inicio de la relación comercial y, en general, es parte integral del contrato a través de una referencia en las condiciones de compra.

1.4.5 Formaciones en Compliance

A través de diversas capacitaciones y medidas de comunicación, sensibilizamos a nuestra fuerza laboral sobre cuestiones de Compliance. El programa de formación en Compliance se imparte a nuestros empleados a través de entrenamientos basados en la web (WBT), eventos presenciales o seminarios web, o mediante documentos correspondientes (ver T 11). Para ciertos grupos seleccionados basados en riesgos, la participación es obligatoria, como es el caso de los empleados fuera de convenio debido a su responsabilidad especial como profesionales o líderes, así como para muchos otros empleados en áreas seleccionadas o en funciones especiales. Los contenidos de la formación deben repetirse regularmente, generalmente en intervalos de dos a tres años. Nuestras capacitaciones se desarrollan regularmente y se actualizan en función de nuevos contenidos y desarrollos, así como del feedback de los participantes.

Además de nuestros propios empleados, también se pueden capacitar, respetando las regulaciones laborales, sociales y fiscales, a personas que no son empleados de Bosch. Esto incluye, entre otros, empleados de contratistas o empresas asociadas.

Las formaciones mínimas de Compliance actualmente en curso se han completado más de un millón de veces. Con la nueva formación básica en Compliance sobre el Código de Conducta, todos los empleados deben completar al menos una formación obligatoria en Compliance.

Para hacer seguimiento de la participación en las capacitaciones mínimas de Compliance, hay un panel de control disponible que también refleja el feedback de los participantes, lo que permite un desarrollo cualitativo de las mismas. Se realiza un seguimiento especial para asegurar que las capacitaciones se completen a tiempo. Si las formaciones están atrasadas,

se envían recordatorios automatizados a los empleados, líderes y socios de recursos humanos sobre la finalización pendiente de las capacitaciones.

En 2024, el programa de formación en Compliance se amplió con cuatro nuevas capacitaciones. En el área de derecho contable, se introdujo obligatoriamente el WBT "Límites de valor para aprobaciones internas" para todos los empleados con responsabilidades de liderazgo. También se introdujo una información obligatoria sobre la prevención del lavado de capital. Además, el área existente de derecho aduanero y de control de exportaciones se amplió con dos medidas de formación sobre control de exportaciones y sanciones.

Compliance en Bosch también es una parte integral de la evaluación anual de los empleados. Los empleados confirman activamente en el formulario de evaluación que han tomado conocimiento del Código de Conducta y de las normas internas relevantes para ellos y que actuarán de acuerdo con ellas.

1.4.6 Sistemas de Información

En caso de sospecha de conducta indebida dentro del Grupo Bosch o en sus proveedores, los empleados, socios comerciales y otros terceros pueden presentar una irregularidad a través del sistema de información del Grupo Bosch. Las ONG también pueden comunicarse con nosotros en cualquier momento. Los avisos se aceptan, incluso de forma anónima, a través de la herramienta de TI correspondiente, por correo electrónico o por teléfono.

El sistema de información de Bosch, con sus puntos de contacto, está disponible en varios idiomas. Se informa activamente a los empleados y clientes sobre la posibilidad de presentar inquietudes. Además, instamos a nuestros proveedores a informar a sus empleados sobre el sistema de información de Bosch y a proporcionarles la información correspondiente. El objetivo es facilitar la presentación de irregularidades para todos los grupos objetivo y garantizar la máxima accesibilidad. Todas las inquietudes se procesan de manera independiente, imparcial, sin instrucciones, cuidadosa y confidencial. El principio de objetividad y la protección de los informantes son de suma importancia. Nuestro reglamento de procedimientos detalla los diferentes canales, así como los principios y el proceso de manejo de las inquietudes.

1.4.7 Procedimiento de los Sistemas de Información

Tras la recepción de una inquietud, esta debe ser examinada de inmediato, se debe confirmar la recepción (si existe un canal de comunicación) y el caso debe ser asignado al departamento correspondiente para su posterior tratamiento. Si hay suficientes indicios de una violación de normas externas legalmente vinculantes, del Código de Conducta u otras regulaciones internas, el caso se clasifica como un caso de cumplimiento que debe ser investigado de inmediato.

Si durante las investigaciones internas se confirma una violación de las normas de cumplimiento, esta debe ser corregida de inmediato. Además, se deben tomar medidas adecuadas para evitar futuras violaciones de este tipo. La realización de investigaciones internas debe llevarse a cabo con estricto respeto a los límites legales existentes, especialmente en lo que respecta a la protección de datos, y teniendo en cuenta la cultura de cumplimiento (por ejemplo, la presunción de inocencia). Si se identifica una debilidad en el proceso que favorece violaciones de las normas de cumplimiento, se debe informar a las partes responsables y tomar las medidas correctivas necesarias. Cualquier forma de

represalia, especialmente consecuencias laborales negativas y su amenaza hacia las personas que presentan avisos, está prohibida.

La efectividad de los canales de información es asegurada por el proveedor externo del sistema de información y por Bosch mediante medidas adecuadas. Esto incluye la realización de pruebas de efectividad de acuerdo con las regulaciones de protección de informantes y la consideración de inquietudes de usuarios internos y externos en la operación, mantenimiento y desarrollo del procedimiento.

Al presentar una irregularidad, se pregunta al informante cómo se enteró del sistema de información. Las dificultades o posibilidades de mejora en la presentación de inquietudes se tienen en cuenta tanto en el desarrollo continuo del sistema como en el marco de la prueba de efectividad.

Para aumentar la visibilidad y el uso del sistema de información y fortalecer la confianza en las investigaciones internas, nos dirigimos a nuestros empleados a través de varios canales de comunicación interna. En 2024, a través de la campaña corporativa "¡Tolerancia Cero a la Discriminación, Acoso y Bullying! Actúa ahora. ¡No te lo calles!" proporcionamos información adicional sobre temas específicos y, en particular, destacamos el sistema de información.

En 2024, se registraron 1.910 inquietudes a través de los sistemas de información (año anterior: 1.528). A lo largo de los años, el número de informaciones recibidas ha aumentado continuamente. Atribuimos este desarrollo principalmente a las amplias medidas de cumplimiento y al aumento de la sensibilización sobre temas de cumplimiento.

1.4.8 Representación de intereses políticos

Como empresa tecnológica de alcance mundial, nos sentimos responsables de aportar nuestro conocimiento técnico para el bienestar de la sociedad y de mostrar soluciones concretas para los desafíos sociales actuales. En este contexto, participamos en el proceso de formación de opinión política, por ejemplo, en asociaciones y en diversos foros sociales. Este compromiso está respaldado por nuestra aspiración de "Innovación para tu vida". En el Informe de Sostenibilidad 2024 encontrará información sobre los principales temas y actividades de la representación de intereses políticos.

1.4.9 Organización y regulaciones

La responsabilidad de la representación de intereses políticos en Bosch está establecida por una política interna de la empresa. Las relaciones gubernamentales del Grupo Bosch están ubicadas en un departamento central correspondiente, junto con la comunicación corporativa a nivel grupal. Las actividades incluyen, entre otras, la representación de los intereses empresariales en la política, asociaciones y organizaciones; siguen el objetivo de poner a disposición nuestro conocimiento tecnológico en procesos regulatorios, fortalecer la reputación de la empresa, construir confianza y relaciones, y apoyar el éxito comercial de la empresa.

El departamento de relaciones gubernamentales, con sede en Berlín, opera oficinas en todo el mundo. Un total de 49 empleados representan los intereses políticos del Grupo Bosch ante instituciones, ministerios, gobiernos, parlamentos y la sociedad. Reciben capacitación sobre derecho de la competencia en intervalos de tres años como parte de una capacitación mínima en compliance .

1.4.10 Transparencia como principio

La transparencia es un principio central para la representación de intereses políticos de Bosch. Desde esta comprensión, la empresa está registrada en los registros de transparencia relevantes en todo el mundo, como en EE. UU., Alemania o a nivel de la Unión Europea. Las inscripciones reflejan, dependiendo de la legislación correspondiente, el alcance y el contenido de la representación de intereses políticos.

1.4.11 A Simple Vista

Bajo estos números de identificación, Bosch está registrado en los registros de transparencia relevantes:

Registro de Lobby de Alemania:

- Robert Bosch GmbH: R000999
- Bosch Thermotechnik GmbH: R003224
- Bosch Healthcare Solutions GmbH: R004462

Registro de Transparencia de la UE:

- Robert Bosch GmbH: 8999533555-91
- Bosch Thermotechnology GmbH: 269619148071-01
- BSH Hausgeräte GmbH: 416456120129-02

Divulgación de Lobby en EE. UU.:

- Robert Bosch LLC: Senate ID# 40008054-12; House ID# 401320000

1.4.12 Reglas transparentes en el entorno político

El marco para la interacción con políticos en Bosch está establecido por regulaciones internas de la empresa. Estas regulaciones establecen el comportamiento correcto, por ejemplo, antes de una elección, durante visitas a las instalaciones de Bosch o en el contacto de empleados de Bosch con representantes y miembros de los órganos políticos de la UE. Además, se regula cómo cumplir con los requisitos del registro de transparencia de la UE y de qué manera Bosch participa en las consultas de la UE.

Las donaciones en el trato con terceros también están reguladas internamente. Solo pueden ofrecerse, concederse o aceptarse bajo estricta observancia de numerosos requisitos. Nuestras reglas son especialmente restrictivas en relación con las personas que ocupan cargos públicos. Aquí se debe asegurar que se excluya cualquier apariencia de influencia y que se cumplan las regulaciones internas de las autoridades. Si la legislación local en algunas regiones requiere regulaciones más estrictas o específicas, estas deben ser emitidas y cumplidas.

Desde 2021, en Alemania no realizamos más donaciones a partidos políticos, sino que participamos en foros de diálogo económico de los partidos CDU, CSU, SPD, FDP y Bündnis 90/Die Grünen. Con estas membresías, buscamos un apoyo financiero continuo adecuado y un intercambio de contenido valioso para todas las partes involucradas. Para donaciones fuera de Alemania, las organizaciones regionales son responsables, pero las donaciones a partidos deben ser presentadas para decisión al presidente de la dirección de Robert Bosch GmbH. En 2024, no se presentaron solicitudes correspondientes a él.

1.5 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.

1.6 KPIs de SOES

Principales KPIs	Ejercicio 2024	Ejercicio 2023
Número de empleados	1.788	1.782
Consumo energético	1.673.384 kWh	2.086.249 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 AIG para cubrir cualquier tipo de siniestro recogido dentro de la póliza con la compañía aseguradora.

2.2.1 Organización y responsabilidades

Las regulaciones internas de la empresa definen los principios y requisitos para la sostenibilidad y EHS (salud, seguridad y medio ambiente) en el Grupo Bosch y establecen la organización y las responsabilidades. La política de salud y protección ambiental se refleja en las directrices públicamente disponibles sobre salud y protección ambiental. Además, hemos formulado claramente nuestras expectativas hacia nuestros socios comerciales en los códigos correspondientes.

El departamento central de sostenibilidad y EHS gestiona la protección del medio ambiente mediante un proceso aplicable a toda la empresa que sigue el ciclo PDCA. Este enfoque abarca toda la cadena de valor y comprende todos los temas ambientales relevantes para Bosch, así como los impactos, riesgos y oportunidades subyacentes.

En general, aspiramos a que todas las localizaciones relevantes operen con sistemas de gestión ambiental certificados. En el 97% de todas las localizaciones de fabricación y desarrollo relevantes se utiliza un sistema de gestión ambiental, que en la mayoría de los casos (98%) está certificado según la norma ISO 14001. La situación es similar en lo que respecta a los sistemas de gestión de la energía: aquí, el 90% de los sistemas utilizados están certificados según la norma ISO 50001 (ver también T 04).

T 04

Environmental and energy management systems

Bosch Group 2024

Production locations and development locations*	252
Environmental management system implemented according to ISO 14001	244
Environmental management system certified according to ISO 14001	240
Energy management system implemented according to ISO 50001	69
Energy management system certified according to ISO 50001	62

* The following applies to information on environmental and energy management systems: Production locations and development locations (with material responsibility) with more than 50 associates and that have been included in the consolidated group for more than three years.

- (3) El ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es un concepto fundamental para la mejora continua en una organización.
- (3) Para la información sobre los sistemas de gestión ambiental y energética se aplica lo siguiente: Sitios de fabricación y desarrollo (con responsabilidad sobre materiales) con más de 50 empleados que han pertenecido al círculo de consolidación durante más de tres años.

Para el diseño, la planificación y la adquisición o construcción de edificios, instalaciones y equipos de fabricación, Bosch cuenta con criterios ambientales claramente definidos, como la eficiencia energética y el uso de energías renovables. Estos criterios también se tienen en cuenta en la toma de decisiones al seleccionar nuevas localizaciones.

2.2.2 Auditorías sobre temas de protección ambiental

Para verificar el cumplimiento de las normativas, se llevan a cabo en las localizaciones auditorías internas, capacitaciones y rondas de talleres sobre temas de protección ambiental de manera regular. La selección de las localizaciones se realiza de forma basada en riesgos o por motivos específicos. También juega un papel importante el tamaño de la localización, medido por el número de empleados o el consumo de recursos en proporción dentro del grupo. Los resultados de las auditorías se documentan en una base de datos de Bosch, que en caso de desviaciones también permite el seguimiento de las medidas correctivas. Las desviaciones identificadas, sus causas y las oportunidades de mejora identificadas se tienen en cuenta en el programa de auditoría para el año siguiente. Los resultados de los análisis también sirven para orientar el contenido de nuestras campañas de protección ambiental.

En los centros de producción, se examinan los temas relevantes en el ámbito ambiental de manera basada en riesgos a través de lo que se denomina auditorías corporativas realizadas por la sede de la empresa. Los auditores cuentan con conocimientos sólidos sobre las técnicas de auditoría según la norma ISO 19011, así como sobre los requisitos EHS externos e internos. En 2024, se llevaron a cabo un total de 75 auditorías corporativas por parte del

equipo de auditores EHS. Otras auditorías se realizan generalmente cada tres años, por ejemplo, en el marco de certificaciones ISO.

2.2.3 Desarrollo de competencias y capacitaciones

Con capacitaciones online y formaciones presenciales, fomentamos la competencia metodológica y técnica de nuestros empleados, creando así las condiciones para procesos de trabajo seguros y respetuosos con el medio ambiente. Por ejemplo, capacitamos a los responsables de protección ambiental en formaciones uniformes a nivel mundial, familiarizándolos con las normativas y estándares relevantes. En capacitaciones complementarias, abordamos los requisitos específicos de las distintas unidades de negocio, localizaciones y regiones. Además, también capacitamos e instruimos a empleados de empresas externas, así como a visitantes en nuestras localizaciones sobre la salud, seguridad y protección ambiental en Bosch.

2.2.4 Estrategia para la protección del clima

Bosch quiere contribuir a la protección del clima y ha integrado esta exigencia en su visión de sostenibilidad. Apoyamos el Acuerdo de París sobre el cambio climático adoptado en 2015 por las Naciones Unidas y el objetivo formulado en él de limitar el calentamiento global a un máximo de 1.5 grados Celsius. Con la neutralidad de CO₂ (alcance 1 y 2), estamos haciendo una contribución concreta a ello.

(3) El alcance 1, 2 y 3 se utilizan aquí de acuerdo con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero para la Contabilidad y Reporte Corporativo.

Desde 2020, el grupo Bosch es completamente neutro en CO₂ en todos sus más de 450 localizaciones en todo el mundo (alcance 1 y 2). La neutralidad de CO₂ se ha logrado mediante el uso de cuatro palancas: el aumento de la eficiencia energética, la auto-generación de energía a partir de fuentes renovables (Nueva Energía Limpia), la compra de electricidad de fuentes renovables (energía verde) y, como última opción, la compensación de las emisiones de CO₂ restantes a través de medidas de compensación. En 2024, se compensaron emisiones restantes de aproximadamente 531.300 toneladas de CO₂ mediante créditos de carbono.

Al mismo tiempo, también queremos reducir aquellas emisiones que se generan fuera del control directo de Bosch (alcance 3), como las de los proveedores, en la logística o durante el uso del producto. Para 2030, queremos reducir estas emisiones previas y posteriores en un 30% absoluto en comparación con el año base 2018, independientemente del crecimiento de nuestra empresa.

Nuestros objetivos climáticos han sido confirmados por la SBTi para el camino de 1,5 grados.* Así, Bosch ha respaldado toda la cadena de valor, desde la adquisición hasta el uso de los productos, con objetivos climáticos basados en la ciencia. Nuestras metas se basan en un análisis de potencial interno que hemos alineado con la ambición intersectorial de la SBTi.

Encontrará más información sobre las actividades de protección del clima en el Informe de Sostenibilidad 2024.

* Entrada de Robert Bosch GmbH en el tablero de objetivos de SBTi. En 2024, Bosch aumentó el objetivo de reducción existente en el Alcance 3 al 30% en términos absolutos (en comparación con el año base 2018) e inició la validación del nuevo objetivo por parte del SBTi.

Al cierre de esta edición, este proceso aún no había concluido. Una vez confirmado, el tablero de objetivos se actualizará en consecuencia.

2.2.5 Economía circular

Con nuestra estrategia de economía circular, buscamos aumentar la sostenibilidad de nuestros productos a lo largo de todo su ciclo de vida, desde la adquisición y fabricación hasta el uso, devolución y reacondicionamiento, así como el reciclaje y la reutilización de materiales. Para ello, queremos crear ciclos dentro de Bosch o cerrarlos fuera de nuestra empresa en el marco de procesos de reciclaje establecidos. De este modo, reducimos el uso de materiales y la huella de CO₂ de nuestros productos y contribuimos a alcanzar nuestro objetivo de alcance 3.

Al mismo tiempo, prevenimos riesgos potenciales en relación con el cumplimiento de estándares ambientales y sociales. Al circular los materiales, se pueden eliminar especialmente las partes de la cadena de valor que presentan riesgos, como la extracción de materias primas.

Al igual que con la neutralidad de CO₂ (alcance 1 y 2), utilizamos un modelo de palancas para nuestra estrategia de economía circular, que se puede aplicar a lo largo de toda la cadena de valor. Sin embargo, dependiendo de los mercados de nuestras áreas de negocio, las respectivas palancas son efectivas de manera diferente, no se pueden aplicar de la misma manera en todas partes y tienen diferentes potenciales de desarrollo. Esto se ha determinado en un análisis en el que examinamos alrededor de 80 grupos de productos que representan aproximadamente el 80% de las ventas de Bosch. Por lo tanto, es crucial para Bosch desarrollar estrategias de economía circular específicas para el mercado para las diferentes áreas de negocio y encontrar la mezcla óptima de las tres palancas.

Circular economy strategy

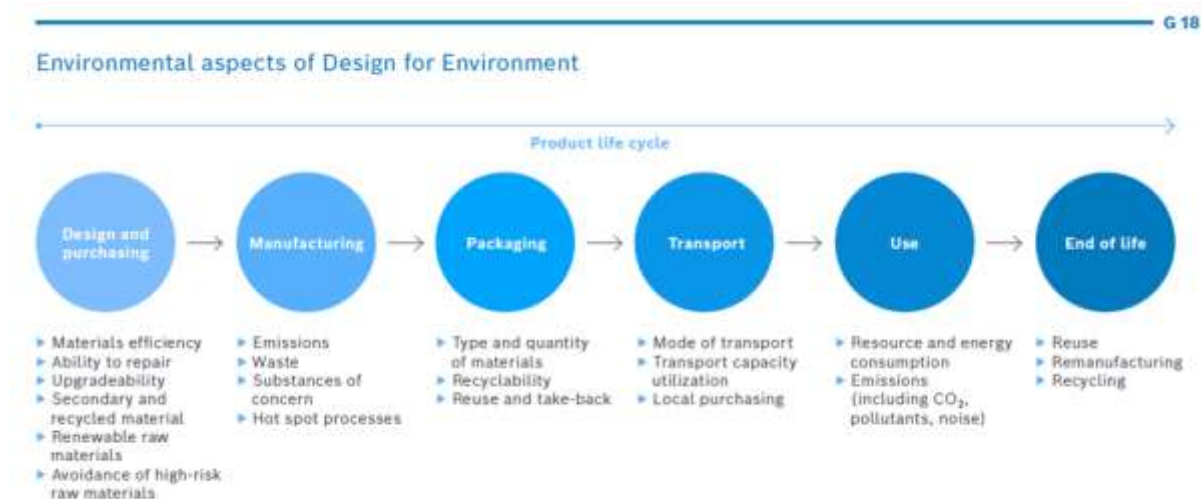


Al diseñar los flujos de materiales en el sentido de la economía circular, también influimos directamente en las emisiones de CO₂ correspondientes. Así, el uso mejorado de materiales y la utilización de reciclados, en general, conducen a una reducción del consumo de recursos y, por ende, a menores emisiones de CO₂. En el reacondicionamiento o remanufactura de productos y piezas, el producto se restaura y solo se reemplazan las partes defectuosas. De este modo, se prolonga la vida útil del producto.

Las directrices de diseño y fabricación para el desarrollo de productos respetuosos con el medio ambiente (Design for Environment, DfE) están descritas en una norma interna. En un proyecto de investigación interdisciplinario y entre áreas de negocio, se desarrollarán estrategias concretas y opciones de implementación para un desarrollo de productos más acorde con la economía circular, utilizando como ejemplo un grupo de productos hasta mediados de 2027.

Los responsables de productos y desarrolladores son sensibilizados sobre los aspectos de la economía circular a través de un programa de capacitación integral basado en la web. Desde su introducción en 2023, más de 6.600 empleados han participado en la capacitación, que se imparte en cuatro módulos y abarca conocimientos sobre desarrollo de productos sostenibles, eficiencia de materiales, segunda vida y desarrollo adecuado para el reciclaje.

[G 18 Aspectos ambientales en el Design for Environment]



2.3 Contaminación

2.3.1 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.

2.3.2 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.

2.4 Economía circular y prevención y gestión de residuos

2.4.1 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.

2.4.2 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 y de tratarse de residuos típicos de oficina de tipo doméstico en cantidades no materiales y por eso no detallamos cifras de residuos generados.

2.4.3 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.

2.5 Uso sostenible de los recursos

2.5.1 Consumo y ahorro de energía

En 2024 no se han realizado actividades relevantes para el ahorro de energía.

2.5.2 Consumo directo e indirecto de energía

En el año 2024 se ha tenido un consumo energético indirecto de electricidad de 1.673.384 kWh (2.086.249 kWh en 2023). 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.

2.5.3 Consumo de agua

En el año 2024, el área de SOES ha consumido 2.205 metros cúbicos de agua (2.122 metros cúbicos de agua en 2023), tratándose en todo caso de agua para uso doméstico y no industrial, por lo que no se han realizado iniciativas para reducir su consumo.

2.6 Consumo de materias primas

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

2.7 Cambio climático

En 2009, el Consejo de Administración de Bosch decidió el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ en un 35% hasta 2020, con 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.

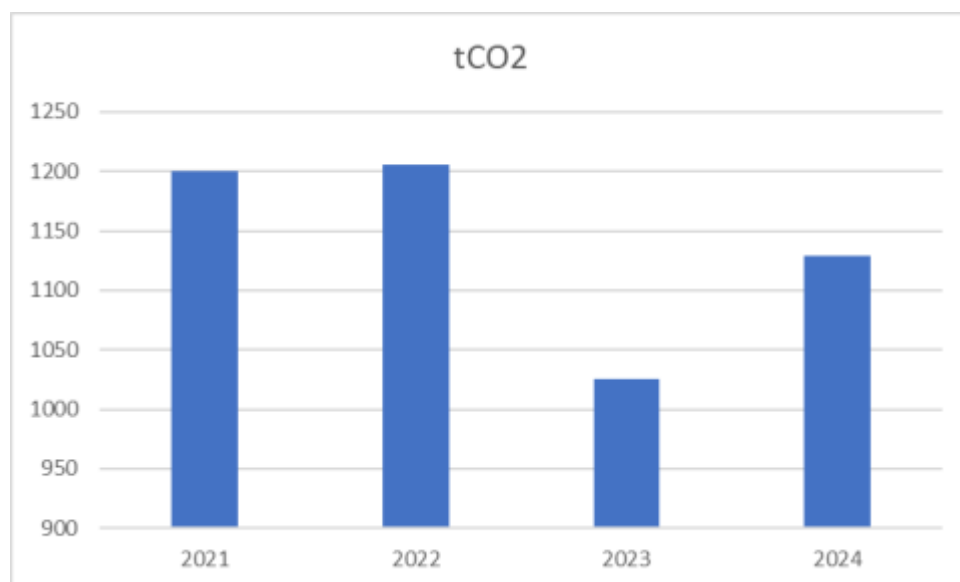
Por ello el Consejo de Administración de Bosch decidió el 26 de junio de 2018 no sólo reducir las emisiones de CO₂ (en 2019: 3,2 Mio tCO₂ por año) sino también conseguir neutralizar la carbonización en 2020 en todas sus localizaciones. Descarbonización significa que las emisiones directas de CO₂, principalmente producidas por el consumo de gas natural y gasoil, así como las emisiones indirectas de CO₂, principalmente producidas por electricidad y calefacción, deben llegar a ser cero.

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. Asimismo, tampoco se han identificado incumplimientos de leyes o normativas en cuestiones de medio ambiente.

No se tiene información de emisiones de alcance 3.

No se han adoptado medidas específicas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático a lo largo del ejercicio 2024.

A continuación, se adjunta un gráfico con la intensidad de emisiones de CO₂ a lo largo de los últimos años.



2.8 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 2024 con una plantilla de 1.788 personas trabajadoras (1.782 en el año 2023).

Tiene su sede principal ubicada en Vigo, con un total de 1.122 personas en plantilla (1.167 en 2023), y cinco centros de trabajo más en territorio español: Madrid y Barcelona, que suman 608 personas más (591 en 2023), un centro en Valencia con 16 personas (15 en 2023) y dos nuevos centros en Huarte-Pamplona con 36 personas y Plaza-Zaragoza con 6 personas. En el año 2024 se cerró el centro de Ourense, asignando a las personas trabajadoras al centro de Vigo tras su cierre. El Convenio Colectivo Estatal de Contact Center es el convenio de aplicación para el sector. Los centros de Valencia, Huarte-Pamplona y Plaza-Zaragoza están adheridos a su propio convenio de aplicación.

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 6,82% 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 seis centros de SOES durante cada año a tratar o el dato a cierre de diciembre de 2024.

La clasificación profesional se muestra en referencia a los niveles salariales del Convenio Colectivo de Contact Center, siendo los niveles 9 y 10 en los que se encuadran teleoperadoras y teleoperadores y que representan un 77% 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 14% 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 4 y el 5 incluyen puestos más técnicos y de mayor responsabilidad como jefe de administración, analista, técnico de sistemas, programador senior y responsables de servicios.

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.

Plantilla activa a 31/12/2023	Mujeres	%	Hombres	%	Total
	1063	60%	719	40%	1782

Plantilla activa a 31/12/2024	Mujeres	%	Hombres	%	Total
	1040	58%	748	42%	1788

Durante 2024 SOES ha empleado a 231 personas (286 en 2023), de las cuales el 47% han sido mujeres.

Cuando se menciona el número de personas empleadas, se hace referencia a las nuevas contrataciones, y no a aquellas incorporaciones que se deben a una finalización de excedencia u otra causa de suspensión contractual.

Los datos que se muestran a continuación corresponden a la plantilla activa a 31 de diciembre del 2023 y del 2024.

Datos a 31/12/2023

Edad	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
< 30	92	48%	9%	98	52%	14%	190	11%
30 - 50	785	59%	74%	537	41%	75%	1322	74%
> 50	186	69%	17%	84	31%	12%	270	15%
Total	1.063	60%	100%	719	40%	100%	1.782	100%

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECTIVOS	8	36%	1%	14	64%	2%	22	1%
MANDOS INTERMEDIOS	20	32%	2%	42	68%	6%	62	3%
NIVEL 4	1	20%	0%	4	80%	1%	5	0%
NIVEL 5	8	42%	1%	11	58%	2%	19	1%
NIVEL 6	25	50%	2%	25	50%	3%	50	3%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
NIVEL 8	104	54%	10%	88	46%	12%	192	11%
NIVEL 9	262	49%	25%	269	51%	37%	531	30%
NIVEL 10	624	71%	59%	257	29%	36%	881	49%

NIVEL 11	10	53%	1%	9	47%	1%	19	1%
Total	1.063	60%	100%	719	40%	100%	1.782	100%

Datos a 31/12/2024

Edad	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
< 30	95	51%	9%	91	49%	12%	186	10%
30 - 50	206	65%	20%	110	35%	15%	316	18%
> 50	739	57%	71%	547	43%	73%	1286	72%
Total	1.040	58%	100%	748	42%	100%	1.788	100%

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECTIVOS	8	33%	1%	16	67%	2%	24	1%
MANDOS INTERMEDIOS	31	29%	3%	75	71%	10%	106	6%
NIVEL 4	2	40%	0%	3	60%	0%	5	0%
NIVEL 5	10	42%	1%	14	58%	2%	24	1%
NIVEL 6	23	46%	2%	27	54%	4%	50	3%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
NIVEL 8	111	55%	11%	92	45%	12%	203	11%
NIVEL 9	258	49%	25%	264	51%	35%	522	29%
NIVEL 10	596	70%	57%	257	30%	34%	853	48%
Total	1.040	58%	100%	748	42%	100%	1.788	100%

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

Desde el 01/01/2024, tal y como establece el Convenio Colectivo, ha dejado de existir el nivel 11, incluyéndose este nivel en el nivel 10 con la denominación de Teleoperador/a u Operador/a.

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.

Casi la totalidad de los contratos en SOES a cierre del año 2024 son indefinidos al igual que el año 2023. Solo cuatro de los contratos son temporales y se corresponden con contratos eventuales por circunstancias de la producción de personal directo.

En los años previos, se ha mantenido una temporalidad muy baja que se situaba en los puestos productivos, característica común y propia de las empresas del sector, al estar ligada la producción a contratos mercantiles de prestación de servicios. Pero, tras las últimas reformas laborales, se ha optado por la contratación indefinida y la transformación en indefinidos de aquellos contratos que se mantenían como temporales.

A continuación, se muestra el detalle de contratos a cierre de los años 2023 y 2024:

Contratos a 31/12/2023	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
100 Indefinido ordinario. Tiempo completo	348	57%	33%	264	43%	37%	612	34%
109 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo completo	3	100%	0%	0	0%	0%	3	0%
139 Indefinido discapacitados tiempo completo	2	67%	0%	1	33%	0%	3	0%
189 Indefinido transformación tiempo completo	268	55%	25%	220	45%	31%	488	27%
200 Indefinido ordinario tiempo parcial	280	65%	26%	149	35%	21%	429	24%
209 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo parcial	1	50%	0%	1	50%	0%	2	0%
239 Indefinido discapacitados tiempo parcial	1	50%	0%	1	50%	0%	2	0%
289 Indefinido transformación tiempo parcial	159	66%	15%	83	34%	12%	242	14%
410 Duración determinada. Tiempo completo. Interinidad	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
Total a 31/12/2023	1.063	60%	100%	719	40%	100%	1.782	100%

Contratos a 31/12/2024	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
100 Indefinido ordinario. Tiempo completo	387	55%	37%	322	45%	43%	709	40%
109 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo completo	3	100%	0%	0	0%	0%	3	0%
139 Indefinido discapacitados tiempo completo	2	67%	0%	1	33%	0%	3	0%
189 Indefinido transformación tiempo completo	241	55%	23%	197	45%	26%	438	24%
200 Indefinido ordinario tiempo parcial	267	64%	26%	150	36%	20%	417	23%

209 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo parcial	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
239 Indefinido discapacitados tiempo parcial	1	50%	0%	1	50%	0%	2	0%
289 Indefinido transformación tiempo parcial	137	65%	13%	74	35%	10%	211	12%
402 Duración determinada tiempo completo - eventual por circunstancias de la producción	0	0%	0%	3	100%	0%	3	0%
502 Duración determinada tiempo parcial - eventual por circunstancias de la producción	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
Total a 31/12/2024	1.040	58%	100%	748	42%	100%	1.788	100%

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 2024 suponían un 10% (12% en 2023) 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 2023 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	1059	98%	60%	17	2%	50%	1076	60%	603	56%
Hombres	704	98%	40%	16	2%	50%	720	40%	265	37%
Total	1.763	98%	100%	33	2%	100%	1.796	100%	868	48%

Promedio en 2024 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	1071	100%	59%	1	0%	34%	1072	59%	558	52%
Hombres	735	101%	41%	3	0%	66%	728	40%	246	34%
Total	1.806	100%	100%	4	0%	100%	1.810	100%	804	44%

Promedio en 2023 de contratos por edad	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
< 30	194	96%	11%	7	4%	21%	201	11%	107	53%
30 - 50	1321	98%	75%	23	2%	68%	1343	75%	650	48%
> 50	249	99%	14%	4	1%	11%	252	14%	111	44%
Total	1.763	98%	100%	33	2%	100%	1.796	100%	868	48%

Promedio en 2024 de contratos por edad	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
< 30	191	98%	11%	3	2%	79%	195	11%	85	44%
30 - 50	309	100%	17%	0	0%	2%	309	17%	126	41%
> 50	1305	100%	72%	1	0%	19%	1306	72%	593	45%
Total	1.806	100%	100%	4	0%	100%	1.810	100%	804	44%

Promedio en 2023 de contratos por clasificación prof.	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
DIRECTIVOS	20	100%	1%	0	0%	0%	20	1%	0	0%
MANDOS INTERMEDIOS	54	100%	3%	0	0%	0%	54	3%	1	2%
NIVEL 4	2	100%	0%	0	0%	0%	2	0%	0	0%
NIVEL 5	18	100%	1%	0	0%	0%	18	1%	0	0%
NIVEL 6	50	100%	3%	0	0%	0%	50	3%	3	6%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%	0	0%
NIVEL 8	191	97%	11%	6	3%	17%	197	11%	38	20%
NIVEL 9	493	97%	28%	16	3%	47%	509	28%	70	14%
NIVEL 10	895	99%	51%	12	1%	36%	907	51%	717	79%
NIVEL 11	38	100%	2%	0	0%	0%	38	2%	37	99%
Total	1.763	98%	100%	33	2%	100%	1.796	100%	866	48%

Promedio en 2024 de contratos por clasificación prof.	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
DIRECTIVOS	22	100%	1%	0	0%	0%	22	1%	0	0%
MANDOS INTERMEDIOS	74	100%	4%	0	0%	0%	74	4%	2	2%
NIVEL 4	6	100%	0%	0	0%	0%	6	0%	0	0%
NIVEL 5	23	100%	1%	0	0%	0%	23	1%	2	9%
NIVEL 6	47	100%	3%	0	0%	0%	47	3%	2	5%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%	0	0%
NIVEL 8	201	99%	11%	1	1%	30%	203	11%	33	16%
NIVEL 9	546	100%	30%	2	0%	53%	548	30%	69	13%
NIVEL 10	886	100%	49%	1	0%	17%	886	49%	696	79%
Total	1.806	100%	100%	4	0%	100%	1.810	100%	804	44%

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

Durante el 2024, SOES ha incorporado a su plantilla a 231 personas (286 en 2023) y ha finalizado la relación laboral con 86 personas trabajadoras (113 en 2023).

Debe considerarse que las salidas que se incluyen en este informe no suponen el total de salidas que se producen en la compañía, ya que pueden originarse por otros motivos distintos a un despido como, por ejemplo, salidas voluntarias, excedencias, procesos de incapacidad.

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

Número de despidos en 2023

Rango de edad		NIVEL 11	NIVEL 10	NIVEL 9	NIVEL 8	MANDOS INTERMEDIOS	Total	%V
< 30	Mujeres	2	6	1	0	0	9	8%
	Hombres	6	7	3	1	0	17	15%
30 - 50	Mujeres	2	25	7	9	0	43	38%
	Hombres	2	15	13	2	1	33	29%
> 50	Mujeres	0	3	2	0	0	5	4%
	Hombres	0	3	3	0	0	6	5%
Total	Mujeres	4	34	10	9	0	57	50%
	Hombres	8	25	19	3	1	56	50%
Total general							113	100%

Número de despidos en 2024

Rango de edad		NIVEL 10	NIVEL 9	NIVEL 8	NIVEL 6	NIVEL 5	NIVEL 4	Total	%V
< 30	Mujeres	6	1	0	0	0	0	7	8%
	Hombres	2	6	0	0	0	0	8	9%
30 - 50	Mujeres	17	6	1	1	1	0	26	30%
	Hombres	10	14	1	2	0	1	28	33%
> 50	Mujeres	4	7	1	0	0	0	12	14%
	Hombres	1	3	1	0	0	0	5	6%
Total	Mujeres	27	14	2	1	1	0	45	52%
	Hombres	13	23	2	2	0	1	41	48%
Total general								86	100%

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 2023 y 2024.

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.

La retribución del personal de dirección no se incluye en las tablas mostradas a continuación, si no que se recoge en una tabla diferenciada, en otro epígrafe del informe.

Remuneración media	2023	2024	Evolución	Brecha 2024
Mujeres	18.273	18.844	3%	17%
Hombres	21.910	22.692	4%	

Remuneración media por edad	Promedio 2023	2023		Promedio 2024	2024			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha 2022	Mujeres	Hombres
< 30	19.209	18.150	20.152	19.787	19.043	20.575	7%	5%	2%
30 - 50	19.922	18.265	22.310	20.404	18.603	22.938	19%	2%	3%
> 50	19.483	18.384	21.925	21.182	19.718	24.138	18%	7%	10%

Remuneración media por clasificación profesional	Promedio 2023	2023		Promedio 2024	2024			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha 2024	Mujeres	Hombres
MANDOS INTERMEDIOS	65.100	47.824	73.135	50.160	47.162	51.352	8%	-1%	-30%
NIVEL 4	29.741	25.644	30.766	34.501	25.702	36.261	29%	0%	18%
NIVEL 5	26.159	25.694	26.497	26.743	24.980	27.963	11%	-3%	6%
NIVEL 6	23.231	22.582	23.810	23.398	22.462	24.264	7%	-1%	2%
NIVEL 7	22.956	22.956		22.967	22.967	0	N/A	N/A	N/A
NIVEL 8	21.169	20.104	22.520	21.491	20.504	22.600	9%	2%	0%
NIVEL 9	20.131	19.930	20.313	20.847	20.584	21.108	2%	3%	4%
NIVEL 10	16.252	16.254	16.247	16.194	16.241	16.083	-1%	0%	-1%

Fórmula para el cálculo de la brecha salarial:

$$\text{Diferencia Salarial} = \frac{\text{Retribución hombres} - \text{Retribución mujeres}}{\text{Retribución hombres}}$$

Por Convenio Colectivo, en los niveles 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, estos últimos 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.

Como se ha mencionado con anterioridad, desde octubre de 2024 se ha incorporado a la plantilla de SOES dos nuevos centros ubicados en Huarte-Pamplona y Plaza-Zaragoza, en

los que se desempeñan funciones de informática. Las personas que prestan servicios en estos centros se ubican en la categoría de mando intermedio y son en su mayoría hombres. Esto ha provocado una mayor brecha salarial en esa categoría.

Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo.

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

A continuación, se muestra 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.

Remuneración media	2023	2024	Evolución	Brecha 2024
Mujeres	107.317	136.536	27%	-16%
Hombres	94.973	117.311	24%	

Políticas de desconexión laboral.

En 2023 SOES ha documentado una política de desconexión laboral, reconociendo a todas las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital a fin de garantizarles, fuera del tiempo de trabajo, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como a su intimidad personal y familiar.

En 2024 se ha seguido aplicando la política de desconexión laboral en SOES.

Empleados con discapacidad.

Las personas con discapacidad se encuentran encuadradas en los niveles 9 y 10, a excepción de tres de ellas que se encuadran en los niveles 8 y 5. El 100% 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 2023 y de 2024.

		2023		2024	
Rango de edad		Fijo	Total	Fijo	Total
< 30	Mujeres	0	0	0	0
	Hombres	1	1	1	1
30 - 50	Mujeres	8	8	8	8
	Hombres	7	7	7	7
> 50	Mujeres	6	6	6	6
	Hombres	2	2	3	3
Total	Mujeres	14	14	14	14
	Hombres	10	10	11	11

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 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 44% 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 optimo. A lo largo de 2022 se han consolidado los modelos de trabajo híbrido, en el que se combina el trabajo desde casa con el trabajo presencial en las instalaciones, tanto en puestos de personal directo como indirecto, facilitando la disponibilidad y flexibilidad.

El nuevo Convenio Colectivo establece los criterios para considerar o no cuando el desempeño de la actividad se entiende como trabajo a distancia, estableciendo límites y criterios en cuanto a la dotación de medios y compensación de gastos.

Se ha apostado por el personal deslocalizado que presta sus servicios 100% en teletrabajo y desde cualquier localidad. En 2024 se cerró el año con 224 (61 en 2023) personas trabajando bajo esta modalidad desde 145 localidades españolas diferentes.

Igualmente se ha regulado internamente el teletrabajo desde el extranjero por un periodo continuado o alterno, de no más de 15 días al año. Acción con gran acogida por todos aquellos colaboradores y colaboradoras de nacionalidades diferentes a la española.

3.2.2 Absentismo

El número de horas de absentismo en 2024 ha sido de 442.397 (349.526 en 2023), lo que ha supuesto un porcentaje del 13,5% sobre el total de horas planificadas (11,2% en 2023). 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 en años anteriores, durante 2024 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 cada proceso de enfermedad, de los datos y del impacto por servicio.

A lo largo del año se ha puesto el foco en el análisis de las bajas por enfermedad de larga duración, elaborando un plan de acción para los casos en los que ha sido posible encontrar soluciones.

Con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestros empleados y lograr así una mejora del clima laboral, se han implantado una serie de actividades y concursos para fomentar la motivación de las personas trabajadoras consiguiendo un aumento en la participación y adaptando mejor los concursos a los intereses de los trabajadores y trabajadoras como por ejemplo el mejor socio, Eurovisión o #WorkLikeABosch.

Se le da la oportunidad a las personas de poder formarse en capacidades de liderazgo con el objetivo de poder desarrollar sus propias capacidades y así, poder optar a puestos de coordinación y supervisión.

Se instauró una herramienta de Pulse Check con el objetivo de medir las diferentes opiniones y así poder evaluar la satisfacción, el compromiso y el bienestar de las personas. De esta encuesta se han estado estudiando los resultados obtenidos, y se trabajará durante el año 2025 en adoptar medidas acordes al Feedback de las personas trabajadoras.

Se ha ampliado la cobertura a los 365 días y asistencia 24 horas, del programa de ayuda psicológica que empezó a ofrecerse durante el año 2023 en los diferentes centros. El programa PAE (programa de ayuda al empleado), consiste en sesiones de ayuda atendidas por profesionales de la psicología, de carácter voluntario e ilimitadas, y acceso a información de interés sobre distintos ámbitos de la vida: trabajo, familia, salud psicológica, salud física, pareja y temas de carácter legal-financiero. A su vez, se le ha dado acceso a las personas a una aplicación para que puedan contactar de manera directa con los psicólogos, así como, darles formación para que puedan gestionar llamadas complicadas y así tener un propio cuidado psicológico.

Además, se ha implantado un programa de incentivos, donde se elimina el absentismo para el acceso, ofreciendo la oportunidad de que más personas puedan acceder a la bonificación.

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.

3.2.3 Conciliación

Un 10% de la plantilla total a cierre de 2024 mantiene su jornada semanal reducida por motivo de cuidado de menor o de familiar. En 2023 el porcentaje era de un 12%.

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.

Datos a 31/12/2023	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
--------------------	---------	----	----	---------	----	----	-------	----

Plantilla total	1063	60%	100%	719	40%	100%	1782	100%
Reducción jornada	194	90%	18%	21	10%	3%	215	12%

Datos a 31/12/2024	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
Plantilla total	1040	58%	100%	748	42%	100%	1788	100%
Reducción jornada	166	90%	16%	19	10%	3%	185	10%

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 las Personas Trabajadoras (RLPT) 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 de la realización de 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 2024 se han producido 11 accidentes con baja (7 de mujeres y 4 de hombres), siendo principalmente accidentes *in itinere* y 2 accidentes sin baja.

En el año 2023 se han producido 18 accidentes con baja (11 de mujeres y 7 de hombres), siendo principalmente accidentes *in itinere* y 4 accidentes sin baja.

En relación con las Enfermedades Profesionales en 2024 no se ha diagnosticado ningún caso de Enfermedad Profesional, al igual que en 2023. En 2022 se diagnosticaron 3 casos con baja (3 de mujeres) y 1 sin baja (1 de mujeres) que después fue baja.

Los Accidentes de Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) tienen que ser 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 2024.

Índices	SOES			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	2024
Incidencia	0,06	0,62	0,06	1,79
Frecuencia	0,43	4,67	0,43	25,90
Gravedad	0,026	0,25	0,026	0,82

Las fórmulas empleadas para dichos cálculos han sido las siguientes

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada)} \times 100}{\text{Nº de trabajadores}} \\ &= \frac{1 \times 100}{1788} = 0,06 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada + In Itinere)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada + In itinere)} \times 100}{\text{Nº de trabajadores}} = \frac{11 \times 100}{1788} \\ &= 0,62 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada + EP)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada + EP)} \times 100}{\text{Nº de trabajadores}} = \frac{1 \times 100}{1788} = 0,06 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{1 \times 1000000}{2.353.283} = 0,43 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada + In Itinere)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada + In itinere)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} \\ &= \frac{11 \times 1000000}{2.353.283} = 4,67 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada + EP)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada + EP)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{1 \times 1000000}{2.353.283} \\ &= 0,43 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{63 \times 1000}{2.353.283} = 0,026 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada + In Itinere)} \\
 &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada + In Itinere)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} \\
 &= \frac{581 \times 1000}{2.353.283} = 0,25
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada + EP)} \\
 &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada + EP)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{63 \times 1000}{2.353.283} \\
 &= 0,026
 \end{aligned}$$

En el año 2023 los datos fueron los siguientes:

Índices	SOES			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares 2023
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	Dentro de jornada
Incidencia	0,22	1,01	0,22	1,79
Frecuencia	1,65	7,45	1,65	25,90
Gravedad	0,18	0,36	0,18	0,82

Desglosado por sexo, los datos son los siguientes:

Índices	SOES → Hombres			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares 2024
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	Dentro de jornada
Incidencia	0,055	0,165	0,055	1,79
Frecuencia	0,33	0,67	0,33	25,90
Gravedad	0,02	0,02	0,02	0,82
Índices	SOES → Mujeres			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares 2024
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	Dentro de jornada
Incidencia	0	0,441	0	1,79

Frecuencia	0	2,68	0	25,90
Gravedad	0	0,17	0	0,82

3.4 Relaciones sociales

El Convenio Colectivo que aplica a SOES es el de Contact Center en los centros de Vigo, Madrid y Barcelona. En mayo de 2023 se ha registrado y publicado un nuevo Convenio con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026.

Existe un Comité de Empresa en todos los centros de trabajo, a excepción de los centros de Huarte-Pamplona que dispone de 3 delegados de personal, el centro de Plaza-Zaragoza que dispone de un delegado de personal y Valencia que no dispone de Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT).

Este Comité está formado en Vigo por 23 delegadas y delegados, 9 en Madrid y 9 miembros más en el centro de Barcelona. A todos ellos les corresponde el número de horas que establece la ley en función para el ejercicio de su representatividad. Existe también, el Comité de Seguridad y Salud, compuesto por 10 miembros en Vigo, 6 en Madrid y 6 en Barcelona, de los cuales el 50% pertenecen a la RLPT. 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 2024 se ha continuado manteniendo una elevada relación con la RLPT.

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, y de un espacio de comunicación para que la RLPT pueda hacer llegar información a todas las personas trabajadoras.

En esta línea, se han creado comunidades por centro de trabajo en la aplicación Teams, como otro espacio a través del cual hacer llegar comunicaciones e información sobre la compañía u otros temas de interés para las personas trabajadoras.

Con la finalidad de mejorar las relaciones sociales, SOES ha continuado con el plan de Engagement implementado en 2018. Como en los años anteriores, se planificaron acciones para realizar a lo largo de todo el 2024 como mecanismo para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación:

- 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, se organizó en los centros de SO Barcelona y SO Vigo un evento entre los días 11 y 12 de junio. Las personas podían participar en un concurso que consistía en

responder a una pregunta sobre diversidad, y en caso de acierto, giraban una ruleta interactiva para llevarse un premio – *merchandising* de Bosch.

- Día del Compliance: Para Bosch es muy importante que las personas trabajadoras tengan conocimiento de los canales en los cuales pueden reportar una situación que no cumpla con el Código de Conducta Empresarial. El evento se desarrolló los días 20 y 21 de junio en el centro de SO Vigo, contando con la participación activa de Raquel Cancelo y Miguel González (Compliance Officers) para dar formación al equipo de HRL (tanto para SO Vigo como para SO Barcelona) y, a continuación, trasladar esta información a través de un concurso dónde se hacían preguntas a las personas trabajadoras acerca del Compliance. En el caso de acierto, recibían premios en compensación – *merchandising* de Bosch.
- Brindis de Navidad: Para Bosch es importante celebrar la Navidad y el 20 de diciembre se organizó un brindis – tanto en modalidad presencial como online – para todos los centros de SOES. De forma inclusiva, se dio la oportunidad de que todas las personas trabajadoras se unieran a la celebración del inicio de Navidad y finalización del año en curso. Eduardo J. Rodríguez lideró el evento con un discurso de agradecimiento para todas las personas que formamos parte del grupo Bosch.
- Vuelta al cole: Actividad realizada en septiembre, destinada a todas las personas trabajadoras de SO Vigo y sus respectivos familiares. En la fiesta pudieron disfrutar de distintas actividades como bailes, pinta-caras o hinchables.
- Visita de Papa Noel: Actividad realizada el día 20 de diciembre, destinada a todas las personas trabajadoras de SO Vigo y sus respectivos familiares. En la fiesta pudieron disfrutar de distintas actividades como bailes, pinta-caras, pintura de postales navideñas, picoteo y un Papa Noel que estaba disponible para sacar fotos y recibir las cartas de los deseos de Navidad de cada niño y niña.
- Miércoles sano, con el reparto de fruta entre las personas trabajadoras de los distintos turnos de trabajo en SO Barcelona.
- Acciones orientadas a la participación de las personas trabajadoras, con el objetivo de fomentar la idea de equipo, la cercanía entre la empresa y todas sus empleadas y empleados, y especialmente celebrar entre todos y todas, fechas y/o festividades a través de concursos, eventos. Se ha fomentado la participación de todas las personas de SOES. Por ejemplo se ha realizado:
 - Carnaval: fomentar la participación a través del envío de fotografías con el disfraz más especial y ganar premios por ello.
 - Día del compañero/a del año: nominar al mejor compañero/a y agradecerle el apoyo diario y constante. Se sorteó grandes premios (para la persona que nominaba y la nominada) entre todas las participaciones.
 - Eurovisión: a través de sorteo se eligieron a las personas que apostaron por el país ganador de Eurovisión – a través de *Google Forms* –. De este modo, fomentamos la diversidad de culturas, ya que, en la representación de

personas, encontramos de distintas nacionalidades y regiones. Las personas ganadoras recibieron premios económicos incluidos en nómina.

- San Juan: para celebrar la festividad de la noche más corta del año, se propuso el envío de fotografías disfrutando de la noche. Las personas ganadoras recibieron premios económicos incluidos en nómina.
- Celebración del día mundial de los animales: quién quisiera participar debía compartir la mejor fotografía con sus mascotas y ganar así importantes premios económicos incluidos en nómina.
- Día mundial sin coche: quién quisiera participar debía enviar una fotografía de camino al trabajo de forma sostenible. Entre todas las fotografías recibidas se sortearon 10 premios en *merchandising* de Bosch.
- Halloween: se lanzó un *Quiz* que incluía distintas temáticas como cine de terror clásico, películas de terror moderno, cultura y tradiciones de Halloween, series de terror, villanos icónicos o mitos y leyendas, entre otros. Las personas más rápidas en realizar el cuestionario fueron premiadas con compensación económica incluido en nómina.
- Lotería de Navidad: para fomentar el espíritu navideño se ha celebrado un concurso con premios entre las personas que participaran y cuyo número elegido se acercara más a los números ganadores de: “El Gordo”, “Segundo premio” y “Tercer premio”. Se compensó a las cinco personas que participaron con premios económicos incluidos en nómina.
- Calendario de Adviento Bosch: para el último mes del año, se han organizado una batería de concursos basados en los éxitos del año, en este caso tenemos: “Brilla con gratitud”, “Jersey navideño”, “Mi mascota navideña”, “Quiz de películas navideñas” y “Quiz de tradiciones navideñas”. Mediante sorteo, las personas ganadoras de cada concurso han recibido una compensación económica por su participación.

3.5 Formación

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

- Desarrollo de Competencias para un mayor ajuste al puesto de trabajo y, consecuente, mejora de performance.
- Incrementar la polivalencia y la satisfacción laboral.
- Mejorar la motivación y la integración de las personas trabajadoras en la empresa.
- Mejorar la comunicación vertical y horizontal.
- Mejorar la comunicación intercultural (Diversidad).
- Mejorar el trabajo en equipo.

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 2024 Recursos Humanos ha organizado un total de 8.576,5 horas de formación (9.611 en 2023), destinando el mayor esfuerzo formativo a la capa de soporte, puestos de coordinación y supervisión, con un total de 4.783 horas (5.267,50 horas en 2023). Puestos de dirección y de responsable de departamento o área, han recibido 2.570,50 horas de formación (1.860,50 horas en 2023). Y las 1.223 horas restantes (2.483 en 2023) se destinaron a las teleoperadoras y teleoperadores, personal administrativo y técnico.

Total de horas de formación por categorías profesionales:

Clas. Prof.	Horas 2023	Horas 2024
DIRECCIÓN	605,5	288,50
MANDOS INTERMEDIOS	1255	2282
NIVEL 4	282	40
NIVEL 5	258,50	495
NIVEL 6	1744,50	1239
NIVEL 8	3.523	3009
NIVEL 9	634	510
NIVEL 10	1.266,50	713
NIVEL 11	42	0
Total	9.611	8576,5

3.6 Accesibilidad personas con discapacidad

Todos los centros de trabajo tienen accesos para personas con minusvalía, ascensores, aseos adaptados y en el centro 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 (RLPT), 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, y el Real Decreto 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, SOES se encuentra en plena negociación con la RLPT, para su propio plan de igualdad.

En 2024, no se analizó ninguna reclamación por acoso o indefensión que diera lugar a la apertura del protocolo de acoso a través del “Compliance Officer”.

En este mismo año, se inició proceso de investigación tras cuatro denuncias por incumplimiento del código de conducta empresarial motivado por faltas de respeto, pero se determinó que no hubo infracción y, por lo tanto, no aplica sanción; a excepción de uno de ellos, que trascendió a vía judicial donde se declaró la improcedencia del despido por otros motivos.

3.8 El Grupo Bosch como empleador

Bosch se encuentra en transición de un fabricante de hardware tecnológico a un proveedor de hardware, software y servicios conectados. Para dar forma activa a este cambio, desarrollamos intencionadamente nuestra cultura empresarial y permitimos que nuestros empleados adquieran nuevas competencias. Al mismo tiempo, creamos las condiciones necesarias para atraer nuevos talentos a nivel mundial para áreas de crecimiento innovadoras.

3.8.1 Regulaciones y organización

En los "Principios de responsabilidad social de Bosch", accesibles al público, la dirección de Robert Bosch GmbH y los representantes de los trabajadores se comprometen, entre otras cosas, a respetar los derechos humanos, a la igualdad de oportunidades, a condiciones laborales justas y a estándares globales en salud y seguridad en el trabajo. Los once principios se basan en las normas laborales fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Los empleados están informados sobre los principios y se les anima a reportar violaciones. Esto también se aplica a las violaciones de nuestros códigos de conducta, como el Código de Conducta.

La gestión profesional del trabajo de recursos humanos en los países donde Bosch opera está a cargo de la gestión central de recursos humanos, a la que informan los responsables de recursos humanos de cada país.

3.8.2 Empleo en Bosch

A nivel mundial, más de 417.900 personas están empleadas en Bosch. Aproximadamente el 7,4% de la plantilla se encuentra en contratos temporales, para poder gestionar el uso del personal de manera flexible. Tienen acceso a las mismas oportunidades de capacitación que los empleados con contratos indefinidos.

Además, alrededor de 13.900 trabajadores temporales están empleados por Bosch. Estos se utilizan cuando hay necesidad de personal y no se puede cubrir de otra manera. No hay restricciones en el uso de trabajadores temporales, por ejemplo, en áreas directas como la producción y la logística. Al emplear trabajadores temporales, Bosch siempre se asegura de que se cumplan las condiciones legales, como la Ley de Préstamo de Trabajadores en Alemania y los convenios colectivos existentes. Cuando hay vacantes en la empresa, se consideran a los empleados temporales y a los trabajadores temporales dentro de los requisitos legales aplicables y en función de su idoneidad.

En un mercado laboral cada vez más competitivo, es importante para nosotros atraer a los mejores talentos y mantener su interés en Bosch a largo plazo. Nuestras ofertas de entrada en Bosch están dirigidas a estudiantes (prácticas, formación profesional y estudios duales) así como a estudiantes universitarios (prácticas, trabajos de estudiante, tesis). Ofrecemos a graduados y profesionales con experiencia la oportunidad de ingresar a diversos campos laborales.

Nuestras actividades de reclutamiento se basan en la estrategia corporativa de Bosch, las necesidades de las áreas especializadas y las expectativas de los grupos objetivo. Dependiendo del grupo objetivo, nos comunicamos con posibles candidatos a través de diferentes formatos, desde canales de carrera en Internet hasta ferias de empleo nacionales e internacionales y eventos en redes sociales.

[G 26 Empleados]



3.8.3 Trabajo de recursos humanos en la transformación

La industria de automoción se encuentra en una profunda transformación. El cambio tecnológico hacia una movilidad más sostenible, así como los desarrollos económicos, hacen inevitable la adaptación del empleo en Bosch. Nuestro objetivo es hacer que este cambio sea lo más socialmente responsable posible. Esta aspiración está plasmada, entre otras cosas, en acuerdos colectivos con los representantes de los trabajadores y en un acuerdo corporativo sobre el manejo de situaciones de crisis. Como empleador responsable, buscamos, en interés de nuestros empleados, soluciones constructivas junto con los representantes de los trabajadores para asegurar los puestos de trabajo.

Dado que las diferentes áreas y localizaciones se ven afectadas de diversas maneras por los desarrollos, creamos soluciones específicas. Por ejemplo, Bosch utiliza plataformas especialmente diseñadas para facilitar la colocación interna (posiblemente según calificación) o externa de empleados en otros empleadores. Independientemente de esto, nos enfocamos principalmente en la rotación natural, la jubilación anticipada y la salida voluntaria basada en

una indemnización. Además, también ofrecemos la posibilidad de reducir las horas de trabajo semanales y hacemos ofertas de trabajo a tiempo parcial a nuestros empleados.

3.8.4 Convenios colectivos

En numerosos países fuera de Alemania, Bosch ha celebrado convenios colectivos, tanto dentro de la UE como en países como Turquía, Malasia, Serbia, Japón e India. Para la representación institucional transfronteriza de los trabajadores en Europa, existen comités de empresa europeos. De acuerdo con las regulaciones nacionales correspondientes, en muchos países existen representantes locales de los trabajadores, como en China e India.

A través de negociaciones salariales y los acuerdos correspondientes, se informa a los empleados mediante carteles y a través de medios digitales. Se respetan los derechos de los sindicatos y se tienen en cuenta, entre otras cosas, en las reuniones de empresa. Los sindicatos también pueden informar a la plantilla a través de carteles y anuncios.

3.8.5 Encuestas Regulares a los Empleados

Para gestionar con éxito el proceso de transformación de Bosch, también es necesario que la cultura empresarial evolucione. Estamos convencidos de que la retroalimentación clara y orientada a objetivos por parte de los empleados es la clave para mejoras sostenibles. A través del paisaje de retroalimentación impact:, la plantilla tiene la oportunidad de expresar opiniones y provocar cambios (ver G 29).

Como encuesta global, el "Bosch Pulse Check" sirve, entre otras cosas, para medir la satisfacción de los empleados. El análisis de los resultados se realiza a niveles superiores, como por área de negocio, país, localización o área de gestión. La encuesta se llevó a cabo por primera vez en 2024 y se repetirá anualmente. Los resultados a nivel corporativo muestran altos niveles de aprobación en cuanto al bienestar en el trabajo, el sentido de pertenencia, la retención de empleados y la atraktividad como empleador. Se identifican potenciales en temas como el reconocimiento, la perspectiva futura y el liderazgo.

Una vez al año, Bosch también pregunta a los líderes a nivel mundial sobre temas estratégicos actuales en el marco del "Executive Pulse Check". Los resultados de la encuesta se preparan con recomendaciones de acción para la dirección. También se comunican a todos los líderes participantes y sirven como base para el diálogo entre supervisores y empleados. Otros elementos de la encuesta del paisaje de retroalimentación están disponibles según sea necesario como profundización temática en áreas importantes como el liderazgo, la colaboración en equipo o el bienestar en el trabajo.

[G 29 Los elementos del paisaje de retroalimentación "impact:"]



3.8.6 Compensación y Beneficios

Bosch se considera un socio social que participa activamente en la creación de acuerdos, establece condiciones atractivas y remunera el rendimiento de los empleados de manera diferenciada y acorde al mercado.

3.8.7 Principios del Sistema de Compensación

Principios uniformes para una compensación justa y acorde al mercado están establecidos en Bosch a nivel mundial. Los principios del sistema de compensación están definidos en regulaciones internas de la empresa. De esta manera, buscamos garantizar una compensación atractiva y acorde al mercado para todos los empleados, fortalecer nuestra posición competitiva y, dado el aumento de la volatilidad de los mercados, permitir la adaptación de los sistemas de compensación a las condiciones locales. Así, los sistemas de compensación pueden diferir entre las distintas unidades de negocio, regiones, países y localizaciones dentro de los principios definidos.

Bosch no hace distinciones en la compensación de empleados masculinos y femeninos cuando las exigencias y tareas son comparables. La compensación individual se compone de componentes fijos y variables y típicamente refleja las exigencias del puesto. Para ciertos grupos de empleados, también se consideran aspectos dependientes del rendimiento o específicos del mercado. En grupos de empleados con convenios similares, los modelos de compensación se ajustan a las regulaciones locales y regionales. Se cumplen plenamente las regulaciones legales sobre el salario mínimo en los respectivos países.

Los estándares globales también se aplican a la compensación de la dirección en Bosch. Desde 2016, los sistemas de bonificación individuales han sido reemplazados por un modelo de participación en las ganancias para el área de gestión.

(1) Para lograr una compensación acorde al mercado, Bosch se orienta hacia la mediana del mercado para tareas comparables. Como base de datos, generalmente se utiliza un estudio sobre el mercado total, elaborado por un proveedor de servicios global.

3.8.8 Principios para Compromisos de Pensiones Empresariales y Otros Beneficios Sociales

Bosch ofrece a sus empleados a nivel mundial compromisos en beneficios de pensiones, como la pensión empresarial. Los principios para la concesión, diseño y financiación de estos

compromisos están documentados en regulaciones internas de la empresa. Los compromisos de pensiones se diseñan de manera consistente para todos los grupos de ingresos dentro de una empresa o para todas las empresas dentro de un país. Además, ofrecemos a nuestros empleados otros beneficios sociales, como en el ámbito de la salud ocupacional (ver también la sección "Seguridad y Salud en el Trabajo").

3.8.9 Conciliación de la vida laboral y privada

Bosch apoya a sus empleados en la conciliación de deseos de carrera individuales, estilos de vida personales y objetivos privados. Para ello, trabajamos en la flexibilización adicional del horario laboral y del lugar de trabajo dentro de los requisitos legales.

Nuestras directrices para una cultura laboral flexible y familiar incluyen también temas como el regreso rápido tras una pausa, el trabajo compartido o el liderazgo a tiempo parcial. Estas directrices se han adoptado en muchos países o se han adaptado a nivel local. Se han introducido diferentes modelos de horario laboral (especialmente trabajo móvil y a tiempo parcial), por ejemplo, en China, India, México y EE. UU.

3.8.10 Condiciones de empleo flexibles

Bosch busca permitir a sus empleados una gestión individual de su horario laboral que, al mismo tiempo, responda de la mejor manera posible a las necesidades operativas. Así, en el grupo Bosch se utilizan numerosos modelos de horario laboral individual en todos los niveles jerárquicos, incluyendo trabajo a tiempo parcial y trabajo compartido. Además, el trabajo móvil se ha convertido en un estándar en Bosch. En todos los países, los empleados pueden y deben beneficiarse de la mayor flexibilidad, siempre que sus respectivas tareas lo permitan.

3.8.11 Otras disposiciones y beneficios

A través de un entorno de trabajo lo más flexible posible, fomentamos la conciliación entre la vida laboral y familiar para nuestros empleados. Además, ofrecemos servicios específicos en cada ubicación para el cuidado de niños y la posibilidad de tomar licencias parentales o ausencias para el cuidado de familiares. También se incluyen sabáticos, permisos especiales o licencias pagadas en situaciones excepcionales. Las ofertas mencionadas están disponibles, en principio, también para los empleados con contratos temporales.

3.8.12 Seguridad en el trabajo y salud

Las medidas para garantizar y promover la salud de los empleados, así como un entorno laboral seguro en todo momento, tienen alta prioridad en Bosch. Las regulaciones a nivel corporativo establecen los principios, la organización y las responsabilidades correspondientes dentro del Grupo Bosch.

El departamento central de Sostenibilidad y EHS (Salud, Seguridad y Medio Ambiente) gestiona la seguridad en el trabajo y la protección de la salud en Bosch mediante un proceso aplicable a nivel corporativo. Las direcciones de las unidades organizativas y de las localizaciones son responsables del cumplimiento de los objetivos y directrices establecidos. Reciben apoyo de los responsables de EHS designados. El estado actual del cumplimiento de los objetivos se informa regularmente a todos los líderes, incluida la dirección de Robert Bosch GmbH, y en caso de incidentes graves, de manera ad hoc.

A finales de 2024, 241 de las 252 localizaciones de fabricación y desarrollo relevantes ya habían implementado un sistema de gestión de seguridad laboral conforme a la norma ISO 45001, de los cuales el 97% estaban certificados. Actualmente, alrededor del 99% de la plantilla en las localizaciones de fabricación y desarrollo trabaja en lugares donde se ha implementado un sistema de gestión de seguridad laboral. Mantenemos nuestro compromiso de utilizar sistemas de gestión de seguridad laboral certificados en todas las localizaciones relevantes.

Para finales de 2025, se espera que la tasa de accidentes laborales se reduzca a 1,45 por 1 millón de horas trabajadas. En el año del informe, la tasa de accidentes fue de 1,46 accidentes por 1 millón de horas trabajadas (año anterior: 1,49). Lamentablemente, en 2024 hubo un accidente mortal en lo que falleció un empleado de una empresa externa. Para centrar la atención en la prevención de accidentes en empresas externas, hemos formado un grupo de trabajo a finales de 2024. Basándose en las responsabilidades y procesos ya claramente definidos, el grupo de trabajo tiene como objetivo desarrollar medidas adicionales para la prevención de accidentes al trabajar con empresas externas.

3.8.13 Evaluación de Riesgos

Anualmente, identificamos y evaluamos posibles riesgos para la seguridad laboral y los clasificamos por áreas de enfoque. Para ello, utilizamos los informes de accidentes de nuestro sistema de gestión de incidentes y los resultados de auditorías internas conforme a la norma ISO 45001 o de auditorías de revisión. Con base en esto, desarrollamos programas concretos para la minimización de riesgos y determinamos el enfoque para las próximas auditorías. Cada accidente laboral que resulta en una ausencia de al menos un día se analiza en detalle, independientemente de si involucra a empleados de Bosch o de una empresa externa. En caso de accidentes graves, se utilizan métodos de análisis específicos para investigar las causas en detalle y derivar medidas adecuadas.

Con base en regulaciones internas, también se realizan regularmente evaluaciones de riesgos relacionadas con el puesto o la actividad en las localizaciones. Se derivan las medidas preventivas y de protección necesarias, y nuestros empleados son instruidos en consecuencia.

Se aplican directrices claramente definidas sobre responsabilidades y procesos también para la seguridad laboral al trabajar con empresas externas en nuestras localizaciones. Esto comienza ya en la selección de proveedores. Hemos establecido requisitos esenciales de EHS en nuestras condiciones de compra. Además, nuestros proveedores se comprometen a designar responsables que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de supervisión y control. El cumplimiento de los requisitos y las medidas de protección establecidas se verifica mediante auditorías internas. Si se producen desviaciones, se deben implementar medidas correctivas antes de continuar con los trabajos.

3.8.14 Capacitación y Concienciación

La seguridad en el trabajo comienza, según nuestra convicción, con la conciencia de problemas y el comportamiento de cada individuo. Aquí vemos el mayor potencial de mejora y, por lo tanto, nos enfocamos en medidas de sensibilización.

Así, además de nuestra gestión de competencias de EHS y las capacitaciones y formaciones regulares, queremos agudizar la conciencia de nuestros empleados sobre la seguridad laboral

a través de campañas anuales con diferentes temas de enfoque. Al igual que en años anteriores, en 2024 nos centramos en el reconocimiento temprano de situaciones peligrosas y posibles riesgos (Reconocimiento de peligros).

En 2023, ya formamos un grupo de trabajo que se enfoca en los accidentes de los empleados en el servicio al cliente. Este grupo desarrolla medidas para evitar accidentes que ocurren durante actividades en el cliente. Con el grupo de trabajo formado en 2024 para la prevención de accidentes en empresas externas, abordamos otra área importante de los incidentes laborales.

3.8.15 Prevención y promoción de la salud

La salud individual es crucial para la motivación y satisfacción de los empleados y, por lo tanto, también para Bosch como empleador responsable. Dado que la salud individual depende de muchos factores, los empleados y la empresa trabajan juntos para una protección de la salud integral.

Bajo el nombre "be fit", la gestión de la salud ocupacional de Bosch abarca una amplia gama de temas: desde la prevención médica y el mantenimiento de la capacidad física y mental, hasta la salud mental, consejos de nutrición y el diseño del lugar de trabajo. También juegan un papel importante nuestra gestión de reintegración laboral, la dirección de empleados, la capacitación y el desarrollo de competencias en relación con la salud individual, así como la integración de personas con discapacidades y capacidades reducidas. La atención médica laboral se asegura en Alemania y otros países a través de una red interna de servicios médicos laborales y colaboraciones externas complementarias. Además, en numerosas localizaciones hay contactos disponibles para el diseño del lugar de trabajo, la asesoría social ocupacional y la gestión de la salud.

En el marco de nuestro enfoque integral en la gestión de la salud, se han publicado directrices estratégicas para poder responder aún mejor a las necesidades y desafíos de las regiones y localizaciones. El objetivo es la colaboración interconectada de todos los expertos en salud, así como el establecimiento de un punto de contacto central para temas de salud en las localizaciones.

3.8.16.1 Enfoques en la protección de la salud

Para reducir las ausencias por enfermedad, la protección de la salud de Bosch establece enfoques concretos que se derivan de las experiencias de los médicos laborales y los ingenieros de seguridad, así como del informe de salud de la caja de enfermedad de Bosch (BKK) y de los hallazgos de las encuestas en el marco de impact:wellbeing. Además, se incorporan hallazgos de la gestión de reintegración laboral y de las evaluaciones de riesgos. Así, se han identificado como enfoques las enfermedades del aparato locomotor y del sistema respiratorio, así como enfermedades mentales. En el lugar, los llamados "grupos de trabajo de salud" son responsables de la implementación en las diferentes localizaciones. Para la preservación y promoción de la salud mental, existen diversas estructuras y programas. El objetivo es una prevención efectiva de enfermedades mentales, así como un tratamiento y reintegración efectivos de empleados con problemas de salud mental. A través de las plataformas digitales de salud y las ofertas de asesoramiento en el lugar, los empleados tienen acceso a una amplia gama de opciones de información y asesoramiento.

3.8.16.2 Conferencias especializadas

En 2024, Bosch llevó a cabo mensualmente conferencias digitales sobre salud con expertos internos y externos. Los temas abarcaron, además de la salud física y mental, también la salud social, como los efectos de la cohesión. Muchos empleados también aprovecharon la oportunidad de participar en uno de los diversos eventos presenciales que se llevaron a cabo en localizaciones de Bosch en más de 20 países.

3.8.16.3 OncoCure – Apoyo en enfermedades tumorales

En colaboración con el Hospital Robert Bosch en Stuttgart, Bosch ofrece a los empleados, a través del programa OncoCure, la posibilidad de obtener una segunda opinión independiente de los especialistas del Centro Robert Bosch para Enfermedades Tumorales (RBCT) en caso de un diagnóstico de enfermedad tumoral, así como la posibilidad de realizar pruebas genéticas de tumores si es necesario. Actualmente, los empleados en Alemania, España, Austria y Suiza pueden utilizar esta nueva oferta.

3.8.17 Colaboración con Representantes de los Trabajadores

Bosch mantiene tradicionalmente un diálogo abierto y constructivo con los representantes de los trabajadores. Estamos convencidos de que los procesos de cambio necesarios para mantener nuestra competitividad solo pueden implementarse en conjunto con los representantes de los trabajadores. Por ello, trabajamos continuamente para involucrarlos lo antes posible en el proceso. En el marco de una política de información y comunicación transparente y abierta, se realizan notificaciones de manera oportuna y con consideración del asunto correspondiente y las normativas nacionales.

El marco para la colaboración con los representantes de los trabajadores y los acuerdos correspondientes se definen mediante políticas internas de la empresa. Entre otras cosas, se establecen regulaciones de acuerdo con los convenios de la OIT 87 y 98, que garantizan a los trabajadores la libertad de asociación y el derecho a celebrar convenios colectivos. Además, se prevé la designación de un negociador de la empresa para los representantes de los trabajadores existentes. Esta persona debe tener amplios poderes de representación para la unidad correspondiente; se le nombra en un proceso formal y es responsable de la colaboración con el respectivo representante de los trabajadores.

A nivel local, los responsables en las regiones mantienen un diálogo con los representantes de los trabajadores y las organizaciones correspondientes. Nos esforzamos continuamente por lograr avances en los respectivos países. Cualquier restricción de los derechos de los representantes de los trabajadores se identifica especialmente en colaboración con el consejo de empresa corporativo y los representantes de los trabajadores europeos e internacionales. Si hay obstáculos a nivel local para implementar nuestra aspiración, el departamento central de recursos humanos se ocupa del tema correspondiente y busca una solución lo más consensuada posible de acuerdo con nuestros principios.

Para abordar quejas a través de la red internacional de representantes de los trabajadores, existe un proceso establecido. Los casos respectivos son, por ejemplo, transmitidos por la presidenta del consejo europeo de empresa del grupo Bosch a la central correspondiente, a la dirección o al consejo de supervisión.

3.8.18 Formación

3.8.18.1 Aprendizaje y Desarrollo

Nuevos o cambiantes modelos de negocio, así como el uso de tecnologías digitales, requieren la transformación continua de nuestra empresa. En este contexto, nuestros empleados deben adquirir constantemente nuevas competencias y habilidades y adaptar sus calificaciones a los requisitos actuales y futuros. Bosch los apoya en este proceso a través de la gestión de competencias y diversos programas de aprendizaje.

3.8.18.2 Desarrollo de Empleados

La gestión de competencias en Bosch es un proceso sistemático para identificar competencias técnicas y metodológicas y fomentar el desarrollo de los empleados. Con esto, buscamos asegurar que las competencias necesarias, es decir, las características, habilidades y comportamientos que son importantes para enfrentar con éxito las tareas actuales y futuras, estén disponibles en el momento y lugar adecuados. Nuestro modelo de competencias está descrito en regulaciones internas de la empresa y establece el marco para contrataciones, conversaciones de retroalimentación, evaluaciones de potencial y programas de desarrollo. Se compone de cuatro áreas de competencia: competencia empresarial, competencia de liderazgo, competencia social y competencia técnica/metodológica.

3.8.18.3 Estrategia de Aprendizaje Continuo

Como "Empresa de Aprendizaje", Bosch apoya un proceso de aprendizaje continuo con programas de aprendizaje motivadores, orientados al futuro y de fácil acceso, que permiten a los empleados adquirir rápidamente y de manera flexible el conocimiento necesario. Con esto, fortalecemos su empleabilidad, hacemos a Bosch menos dependiente de la escasez de mano de obra calificada y aseguramos la innovación y competitividad de la empresa a largo plazo.

Las regulaciones internas de la empresa definen el proceso de desarrollo de competencias. Esto requiere que todas las unidades organizativas deriven competencias estratégicas y necesidades de aprendizaje de la estrategia empresarial, así como la definición de planes de aprendizaje basados en roles, que luego se asignan a los empleados y se supervisan en su implementación. Los siguientes objetivos estratégicos se persiguen:

- **Aprendizaje Inteligente a través de Plataformas Digitales**

Invertimos en plataformas de aprendizaje digitales y aprovechamos las oportunidades de la inteligencia artificial para ofrecer a nuestros empleados siempre ofertas de aprendizaje adecuadas. De esta manera, pueden adquirir nuevos conocimientos de manera autodirigida e independientemente del lugar y el tiempo, más rápido que antes. Los seminarios presenciales se transforman en "viajes de aprendizaje", que consisten en diferentes formatos de aprendizaje digitales o sociales, que se pueden completar individualmente o en grupos. Para 2030, se espera que el 40% de las aproximadamente 8.000 medidas de capacitación actuales se transformen en formatos de aprendizaje modulares o "inteligentes".

A través de plataformas de aprendizaje en línea (eUniversities), nuestros empleados tienen acceso a una variedad de contenidos de aprendizaje y pueden adquirir conocimientos de expertos externos de la ciencia y la industria de manera autodirigida. Desde su introducción en 2019, se han utilizado aproximadamente 67.200 licencias por parte de empleados.

▪ **Aprendizaje Colaborativo y Autodirigido**

En varios formatos de aprendizaje, algunos informales o autodirigidos por los empleados, los participantes pueden intercambiar conocimientos en la red. A través de plataformas de aprendizaje internas, el conocimiento experto disponible en Bosch se hace accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de manera interdepartamental. Además, se llevan a cabo anualmente los llamados "Días de Aprendizaje" en diferentes áreas de la empresa.

En 2024, Bosch invirtió 252 millones de euros (año anterior: 277 millones de euros) en la formación de su personal. Nuestros empleados completaron en 2024 un total de 729.679 días de formación en seminarios y webinars (año anterior: 827.968 días de formación).

Todas las medidas de formación se evalúan sistemáticamente. La retroalimentación de los empleados se proporciona a los proveedores y se tiene en cuenta en las revisiones. El sistema de gestión del aprendizaje también permite realizar una evaluación de efectividad de todas las medidas de formación formales de acuerdo con la norma ISO. Los planes de aprendizaje específicos para grupos, que se centran en las competencias necesarias para ciertos grupos de empleados, se revisan cada año y se ajustan según las necesidades cambiantes.

3.8.19 Diversidad, Equidad de Oportunidades y Participación

En Bosch valoramos la singularidad de cada persona y consideramos que la diversidad es clave para nuestro éxito empresarial. Cada individuo en la empresa debe sentirse bienvenido, respetado y valorado, independientemente de características como género, origen, edad, antecedentes personales o planes de vida individuales.

Estamos convencidos de que diferentes perspectivas, formaciones, antecedentes culturales y características personales en los equipos a menudo conducen a mejores resultados, y que el respeto mutuo entre todos los empleados mejora el ambiente laboral. Por lo tanto, la diversidad, la equidad de oportunidades y la participación están firmemente ancladas como valores en nuestra misión "Be#LikeABosch".

Desde 2007, Bosch ha firmado la Carta de la Diversidad. Nuestro Código de Conducta también destaca que Bosch respeta y protege la dignidad personal de cada individuo, no tolera la discriminación ni el acoso, y promueve la diversidad, la equidad de oportunidades y la participación.

3.8.19.1 Dimensiones de la Diversidad

Para abordar las diferentes dimensiones de la diversidad, estamos activos en varios campos temáticos:

▪ **Género**

Queremos aumentar la proporción de mujeres en la plantilla total. Actualmente, este porcentaje es del 28.9% (año anterior: 28.8%). También se espera que aumente la proporción de mujeres en puestos de liderazgo, que actualmente es del 20.4% (año anterior: 20%) en todos los niveles de gestión. El objetivo de Bosch es que, para el año 2030, al menos una de cada cuatro posiciones de liderazgo a nivel mundial esté ocupada por una mujer.

Ofrecemos programas de seminarios y mentoría integrales a mujeres que ocupan o desean ocupar posiciones técnicas, de proyecto y de liderazgo. Además, tienen la oportunidad de intercambiar experiencias en redes como [women@bosch](#) y la red de ingenieras [heratec](#), y recibir impulso para su vida profesional diaria. Redes externas y eventos en el marco de las membresías de Bosch amplían la oferta para el intercambio profesional y no profesional entre mujeres. Por ejemplo, Bosch es miembro y socio colaborador de la red internacional "Women Automotive Network", que tiene como objetivo apoyar a las mujeres en la industria automotriz. En 2024, se llevaron a cabo dos reuniones en Detroit, EE. UU., y en Stuttgart, Alemania, a las que asistieron representantes de Bosch.

En Alemania, Bosch también es socio de la red Women Leadership Network PANDA y estuvo representado en 2024 por varias líderes femeninas en la cumbre anual de la red en Frankfurt del Meno. A través de actividades como estas, Bosch busca atraer y reclutar a mujeres para la empresa.

▪ **Generaciones**

Nos esforzamos por crear un entorno laboral que permita una colaboración exitosa entre generaciones y esté orientado a las diferentes etapas de la vida. Queremos aprovechar las oportunidades que surgen de la combinación de diversas experiencias, competencias y perspectivas de los distintos grupos de edad. Con nuestros conceptos de aprendizaje continuo y gestión de la salud en el trabajo, así como el sistema de transferencia de experiencias y conocimientos a través de nuestra red de empleados [BestAger@Bosch](#), establecemos las condiciones necesarias para ello.

▪ **Diversidad Cultural**

Personas de aproximadamente 150 nacionalidades trabajan juntas para Bosch. Esta diversidad la consideramos la base para una cooperación exitosa con nuestros clientes, socios y proveedores en todo el mundo. Las competencias interculturales son esenciales en este contexto. Por ello, fortalecemos la colaboración internacional y aprovechamos nuestra diversidad cultural para avanzar como empresa. Nuestros empleados también se involucran a través de numerosas redes en todo el mundo, como [Afric@Bosch](#), [Asians@Bosch](#), [Hispanics@Bosch](#), For Bosch abroad y el Foro Turco Bosch.

▪ **Habilidades Físicas y Mentales**

Aumentamos nuestra capacidad de innovación al centrarnos en los potenciales individuales de nuestros empleados, y no en sus limitaciones. Por ello, creamos un entorno laboral en el que se consideran y valoran las necesidades y habilidades individuales. La participación de todos solo puede lograrse si se eliminan los prejuicios y los temores, y se mantiene el tema presente de manera continua. Nos comprometemos con la inclusión de personas con discapacidades en redes internas (por ejemplo, [BeAdept@Bosch](#)) y externas, y afirmamos nuestra responsabilidad social en este ámbito.

En 2024, la tasa de empleados con discapacidades en el grupo Bosch en Alemania fue del 5,5%, manteniéndose en un nivel similar al de los años anteriores (año anterior: 5,5%).

▪ **LGBTQIA+**

En Bosch, todos los empleados son valorados, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. La red [b:proud](#) contribuye a nuestra cultura empresarial abierta y lanzó en 2017 la iniciativa [LGBT*IQ-Ally](#). Los "Allies" (aliados) son empleados de todas las áreas de la empresa que se han comprometido a abordar abiertamente posibles prejuicios o discriminaciones, contribuyendo así a la transformación hacia una cultura laboral inclusiva.

3.8.19.2 Gestión de Objetivos y Implementación

Desde 2011, Bosch ha establecido un equipo de proyecto central para promover la diversidad, la equidad de oportunidades y la participación en la empresa, y para anclar este compromiso organizativamente. La dirección del proyecto informa directamente al miembro de la dirección responsable de recursos humanos y asuntos sociales.

Con una estrategia global, el equipo establece el marco y asesora, apoya y conecta a personas y actividades en toda la empresa. Además, los miembros del equipo se comprometen también fuera de la empresa (ver www.bosch.com/diversity). El equipo de proyecto trabaja en estrecha colaboración con el llamado Booster Board, que está compuesto por representantes de diferentes países, organizaciones y niveles jerárquicos. Este actúa como socio de apoyo y multiplicador del equipo de proyecto. Además, más de 140 coordinadores y los numerosos miembros de las redes internas de la empresa apoyan al equipo de proyecto en la integración y visibilización de los temas de diversidad, equidad de oportunidades y participación en la organización.

3.8.19.3 Días de Diversidad de Bosch y Conferencia Global sobre Discapacidad

Para fortalecer la conciencia sobre la diversidad, la equidad de oportunidades y la participación en la empresa, y para mostrar la fuerza que la empresa y sus empleados pueden obtener de estos temas, se celebran anualmente los Días de Diversidad de Bosch. En 2024, el lema fue "Be open", en el marco de más de 135 eventos online y presenciales en todo el mundo. Esto no solo generó un sentido de pertenencia compartido entre todos los niveles de carrera y fronteras nacionales, sino que también agudizó la conciencia sobre la diversidad en Bosch.

Por tercer año consecutivo, en 2024 se llevó a cabo la Conferencia Global sobre Discapacidad bajo el lema #BeyondLimits. En más de 20 eventos online y presenciales, oradores internos y externos compartieron sus experiencias y conocimientos.

4. Derechos Humanos

4.1 Cumplimiento de las Obligaciones de Debida Diligencia en Derechos Humanos

Respetar los derechos humanos significa para nosotros cumplir con nuestras obligaciones de debida diligencia para la protección de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta los estándares sociales y ambientales correspondientes. Como empresa industrial con sitios de producción y relaciones de suministro en muchos países y regiones, influimos en la situación de las personas y el medio ambiente de diversas maneras.

Bosch mantiene relaciones de suministro en aproximadamente 60 países. De un total de aproximadamente 35.000 proveedores, el grupo Bosch adquirió en 2024 materiales y servicios por un valor de 49.8 mil millones de euros (año anterior: 50.9 mil millones de euros). La mayor parte del uso de recursos en nuestras cadenas de suministro se destina a la compra de componentes, en la mayoría de los casos en forma de semielaborados o piezas terminadas. Solo un pequeño porcentaje lo adquirimos como materia prima directamente.

Como empresa que opera a nivel global, somos conscientes de nuestra responsabilidad empresarial para respetar los derechos humanos. A través de la implementación de

obligaciones de debida diligencia en nuestros procesos operativos, contribuimos a mejorar la situación de los derechos humanos en todo el mundo. Al mismo tiempo, exigimos activamente el respeto de los derechos humanos en nuestras cadenas de suministro globales y tomamos medidas adecuadas en caso de violaciones.

Orientamos nuestras actividades empresariales según los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas y cumplimos con los requisitos del Plan de Acción Nacional para Empresas y Derechos Humanos vigente en Alemania.

Esperamos que nuestros socios comerciales también se comprometan a respetar los derechos humanos, a establecer procesos de diligencia adecuados y a exigir a sus propios proveedores y otros terceros que cumplan con los principios correspondientes en la medida de lo posible.

Encontrará más información sobre el cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida en materia de derechos humanos y medio ambiente en el informe de sostenibilidad del Grupo Bosch.

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 2024 hemos recibido en SOES 3 denuncias por vulneración de derechos fundamentales. Las dos primeras desistieron en el procedimiento y la tercera se falló a favor de SOES.

4.2 Responsabilidad hacia el cliente

Los productos de Bosch deben impresionar por su seguridad, calidad y fiabilidad, independientemente de dónde se produzcan o se utilicen. En el desarrollo y fabricación de estos productos, así como en la prestación de servicios, seguimos nuestro compromiso de "Tecnología para la Vida", además de cumplir con las normativas legales.

Nuestro sistema de gestión de cumplimiento de productos (PCMS) está diseñado para cumplir con todos los requisitos regulatorios relevantes para nuestros productos en el mercado correspondiente. Se aplica a todos los productos (hardware, software y servicios) dentro de su ciclo de vida y considera aspectos relacionados con el producto, como salud, seguridad, protección de datos, seguridad de la información, ciberseguridad, propiedad intelectual y protección ambiental. Nuestro PCMS incluye elementos que nos ayudan a identificar, monitorear, controlar y minimizar los riesgos relacionados con el cumplimiento de productos. Prestamos atención al cumplimiento de productos en toda nuestra cadena de suministro.

La responsabilidad técnica del cumplimiento de productos recae principalmente en el departamento central de calidad. Se informa al miembro de la dirección responsable al menos una vez al año. Además, se realiza un informe ad-hoc a la dirección según sea necesario, incluso directamente a los órganos de supervisión.

4.3 Nuestra exigencia de calidad

Debido a nuestra amplia gama de productos, aplicamos en todo el mundo una variedad de leyes y regulaciones diferentes para asegurar la calidad. Las políticas internas de la empresa establecen un marco vinculante para los objetivos de calidad y obligan a la organización a trabajar continuamente en la mejora del sistema de gestión de calidad. También definen el proceso para el manejo de quejas y la solución sostenible de problemas.

La gran mayoría de nuestros sitios de desarrollo y fabricación cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado según la norma ISO 9001. Todos los sitios que fabrican componentes para vehículos están certificados según la norma IATF 16949, que fue desarrollada por la International Automotive Task Force (IATF) y se basa en la ISO 9001.

Desde la fase de desarrollo del producto, damos gran importancia a la seguridad del producto y cumplimos con normas relevantes como la ISO 12100 para la seguridad de las máquinas, la ISO 26262 para la seguridad funcional de los sistemas en automóviles, o la IEC 61508 para la seguridad funcional de sistemas eléctricos y electrónicos. La aprobación en serie de un producto solo se lleva a cabo una vez que se han aclarado todos los aspectos de seguridad. Además, debe verificarse el cumplimiento de las directrices correspondientes, como a través de pruebas preventivas.

Realizamos observaciones de productos a lo largo de todo el ciclo de vida de productos relevantes para la seguridad. Con capacitaciones extensivas, creamos las condiciones para que la exigencia de calidad de Bosch, especialmente en lo que respecta a la provisión de productos seguros, se viva y se implemente en toda la empresa. Capacitamos a los empleados cuyas actividades tienen un impacto directo en la calidad del producto en entrenamientos sobre seguridad del producto y responsabilidad del producto (ver también el capítulo "Gobernanza Corporativa"). Los responsables de seguridad del producto y responsabilidad del producto de las diferentes áreas de negocio tienen acceso a capacitaciones presenciales y en línea adicionales para profundizar su conocimiento.

4.4 Información y documentación

Además de las obligaciones existentes de información y documentación, ofrecemos oportunidades de aprendizaje para que los usuarios puedan utilizar el producto correctamente y de manera segura. Por ejemplo, Bosch Mobility Aftermarket ofrece oportunidades de aprendizaje para empleados de talleres, mientras que Power Tools ofrece programas correspondientes para consumidores.

4.5 Ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos

La ciberseguridad, la seguridad de la información y la protección de datos son componentes fundamentales de la exigencia de calidad de Bosch. La confianza en la seguridad de los productos, sistemas y datos, así como su resiliencia frente a intervenciones manipulativas, es un factor clave para el éxito de nuestra estrategia de digitalización. Esto también incluye el manejo responsable de datos personales.

Nos aseguramos de que se cumplan las regulaciones de protección de datos en todos los procesos comerciales y productos, y de que se implementen todas las medidas necesarias para la seguridad de la información. Esto significa que cumplimos con la legislación aplicable y respetamos las obligaciones contractuales correspondientes. Nos esforzamos por proteger

la información relevante, y en particular los datos personales, mediante el uso de medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo, contra la divulgación, acceso, manipulación y pérdida no autorizados. Aplicamos estas medidas de seguridad de la información en la selección, uso y operación de soluciones de TI en estrecha coordinación con los estándares de ciberseguridad aplicables. En el desarrollo de productos de Bosch y nuevos modelos de negocio, nos aseguramos de que las regulaciones y requisitos de protección de datos y seguridad de la información se consideren y se implementen en cada fase.

Bosch utiliza un sistema de gestión combinado para la información y la protección de datos, que se mantiene y actualiza continuamente. El sistema está alineado con estándares internacionales como la ISO 27000 y también cumple con los requisitos legales, como los establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). La gran mayoría de los sitios que fabrican componentes para vehículos están certificados según TISAX (Nivel 3).

A través de políticas y regulaciones internas, se abordan todas las áreas relevantes de ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos en Bosch. Estas incluyen directrices vinculantes para el desarrollo de productos y servicios, la operación de servidores y otros sistemas de TI, así como principios para la seguridad de la información y la protección de datos en la empresa.

Un comité de dirección interfuncional, compuesto por el Chief Data Protection Officer y el Chief Cyber Security Officer, informa dos veces al año directamente a la dirección. Además, hemos establecido un centro central para la ciberseguridad de nuestros productos.

Un proceso claramente descrito y una red en crecimiento de expertos aseguran la amplia integración de la ciberseguridad, la seguridad de la información y la protección de datos en el desarrollo de nuestros productos. En el marco de sus funciones, los empleados participan regularmente en capacitaciones técnicas, talleres y eventos informativos sobre temas actuales.

4.6 Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de Productos de Bosch

A pesar de todas las precauciones, no existe una seguridad absoluta en el uso de la tecnología de la información. Por lo tanto, hemos establecido el Bosch Product Security Incident Response Team (PSIRT). Este equipo está disponible como un punto de contacto central para investigadores de seguridad, socios o clientes en caso de que se identifiquen vulnerabilidades en nuestros productos. La notificación de brechas de seguridad también puede realizarse a través de nuestros sistemas de denuncias. Una vez que se encuentra una solución, la hacemos transparente para nuestros clientes.

4.7 Marketing Responsable

La confianza de los clientes en nuestros servicios y en la calidad de nuestros productos es nuestra máxima prioridad. Los diversos servicios al cliente de nuestras áreas de negocio van desde bases de datos de conocimiento con programas de aprendizaje interactivos hasta servicios de reparación y mantenimiento, así como un portal de servicios para la renovación energética y asesoramiento sobre oportunidades de financiamiento en las áreas de calefacción, ventilación y refrigeración. Al mismo tiempo, utilizamos diversas oportunidades para el intercambio directo e indirecto con los clientes, ya sea a través de nuestros canales de redes sociales, líneas de atención al cliente, correo electrónico o conversaciones directas. Porque el feedback de nuestros clientes es una medida confiable de nuestra actuación.

4.8 Marketing y Patrocinio

En la comercialización de nuestros productos, nos guiamos por los valores de Bosch y principios centrales como la equidad y la apreciación de la diversidad cultural. Además, nos comprometemos a mantener un nivel de calidad en todas nuestras actividades de marketing que corresponda al nivel de rendimiento de nuestros productos. La publicidad puede ser humorística, creativa y competitiva. Para garantizar el cumplimiento de estos principios y la coherencia de los mensajes en el mix de medios a nivel mundial, la comunicación de marketing general se gestiona de manera central y se coordina estrechamente con las filiales regionales y áreas de negocio. La comunicación de productos orientada a las ventas se lleva a cabo principalmente de manera descentralizada por las respectivas áreas de negocio, pero también se orienta a los principios definidos.

Nuestras actividades de patrocinio tienen principalmente fines publicitarios y, por lo tanto, también sirven para fortalecer nuestra marca. Se regulan mediante una directiva central. Esta establece, entre otras cosas, que las medidas de patrocinio deben integrarse en una estrategia comunicativa general o en un concepto correspondiente. También se debe definir claramente el objetivo de las medidas y orientarse hacia el aumento del reconocimiento de la marca o la reputación de la marca, la promoción de ventas o la captación de personal cualificado. Las medidas de patrocinio que superen un volumen de 30,000 euros deben coordinarse con la sede central.

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 de un Código de Conducta, cuya primera versión data del 2008. Más de quince años 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, la política y el sistema de gestión de Compliance abarcan a todas las sociedades del Grupo Bosch en España, incluyendo RBEF. 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.

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. 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 tolerancia cero hacia cualquier forma de corrupción, el cumplimiento de las leyes de control de exportaciones y aduanas y el respeto de los derechos que a otros les correspondan. Este fundamento se basa en el hecho de que una infracción podría acarrear importantes daños al negocio, y 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 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 RBEF. Además, el sistema de gestión de Compliance del Grupo tiene en cuenta a otros responsables especialistas, 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, Impuestos, 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 2024. Como principios básicos en esta materia, encontramos el Código de Conducta del Grupo Bosch a nivel mundial, el cual ha sido validado por gran parte de los empleados, así como el Código de Conducta para Socios de Negocio y la nueva filosofía “Be#likeABosch”.

Todos estos documentos son de aplicación también para RBEF. Asimismo, es importante destacar, que Bosch es miembro de la ONG 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 será nuevamente revisado conforme a estándares internacionales y normativa española esta materia en 2025. En este manual actual 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, se les realizan diligencias debidas periódicas, y 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 digital 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 llevado a cabo en 2024 y ha servido para obtener información a nivel empresarial sobre la distribución temática, regional y organizativa del riesgo y poner en marcha contramedidas en caso necesario.

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 completo plan de formación enfocado en ocho áreas de Compliance: ética en los negocios, Compliance de producto, lucha contra la corrupción, derecho de la Competencia, control a la exportación, blanqueo de capitales, legislación contable y Compliance de la propiedad intelectual. En el año 2024 se ha integrado dentro del plan de formación una capacitación para saber identificar los límites en las aprobaciones internas. Su contenido debe repetirse regularmente, normalmente en dos o tres años. La valoración y retroalimentación que recibimos de los asociados tras la cumplimentación de los cursos 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 “No te lo calles”, 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. Además, es de destacar la especial protección y garantías que tiene el informante en el año 2023, ya que dicho canal de información se ha adaptado a los requisitos de la Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

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.

En la misma línea, 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 el Código de Conducta, 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 están prohibidas y, por cuestión de principios, conllevan consecuencias disciplinarias, independientemente de la posición jerárquica.

5.2 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 una conducta empresarial ejemplar, 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. El 100% de los empleados pertenecientes a RBEF han sido sensibilizados en derecho de la competencia.

5.3 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 Compliance.

Bosch dispone de sistema informatizado para la recepción y gestión de las reclamaciones de los clientes basado en la sistemática 8D. La respuesta y definición de medidas de contención y correctoras se realiza mediante grupos de trabajo liderados por los responsables de calidad de los productos aplicando las normas definidas en el sistema de calidad de la empresa. El método está más adelante descrito en el punto 6.3)

En 2023 se han recibido las siguientes incidencias (CRI = Customer Related Incidents) con clientes externos e internos que se han tratado y solucionado bajo el método descrito en el párrafo anterior

(1) P2P: 43 vs 67 (objetivo)

(2) 0km: 1 vs 7 - (objetivo)

(3) Field: 2 vs 5 - (objetivo)

Adjuntamos el historial de los dos últimos años:

	2021 Target	2021 Result	2022 Target	2022 Result
CRI - Extern (0Km + Field incidents)	33	19	27	15
Bosch responsibility (Field incidents)	7	0	5	0
Bosch responsibility (0Km incidents)	2	0	2	2
CRI - Plant to Plant (0Km incidents)	79	52	77	49
IDC in % PPC	1,49	1,35	1,30	1,18

5.4 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 que regula las relaciones comerciales con intermediarios, agentes, socios de negocio y comisionistas, implementando un proceso de diligencia debida digital.

Así mismo, y como medidas a posteriori, el área de tesorería está sujeta a una serie de controles internos en relación con las transacciones bancarias, pagos recibidos por terceros y la revisión de las firmas.

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 2024 se planificaron dos formaciones webinar sobre la 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 RBES se ha formado a un 90,9% del grupo objetivo de mayor riesgo, y a un 98,1% de los empleados considerados con menor riesgo.

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.

5.5 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.

6. Sociedad

6.1. Desarrollo sostenible

6.1.1 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.

Asociaciones

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

6.2 Gestión de proveedores

SOES no ha realizado directamente auditorías a proveedores ya que las tareas de compras están delegadas o bien en la organización iBuy o en el departamento central de la división.

En 2024, el Grupo Bosch cuenta con una red de aprox. 35.000 proveedores con un volumen de compra de 49.800 millones de euros. 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.

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 2024 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 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):

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

El CR del 2023 ha sido de 0,11, habiéndose recibido 3 reclamaciones sobre un total de 19.027.802 transacciones. El CR del 2023 ha sido de 0,47, habiéndose recibido 10 reclamaciones sobre un total de 21.198.546 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 ha recibido en 2024 subvenciones por importe de 864.107 € de los cuales se han llevado al resultado del ejercicio 215.000 €, no se habían recibido subvenciones en 2023.

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.

La cuota a cobrar por Impuesto de Sociedades durante el ejercicio 2024, después de aplicación de deducciones ha sido de 348.306,02 euros (121.373,53 euros en 2023)

6.4.3. Beneficios obtenidos

El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2024 ha ascendido a 287.044,41 euros de pérdidas. El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2023 ascendió 543.827,03 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 (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
Modelo de negocio	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)	
Políticas	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. 16) -Empleo (pág. 18) -Derechos Humanos (pág. 36) -Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37) -Sociedad (pág. 42)	
Riesgos a cp, mp y lp	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. 12-16) -Medio ambiente (pág. 16) -Derechos Humanos (pág. 36) - Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37) - Sociedad (pág. 42)	
KPIs	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	-	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. 16)	

	específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * 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	Global Medio Ambiente					
	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. 16-18)	
	Contaminación					
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente 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. 17)	
	Economía circular y prevención y gestión de residuos					
	Economía circular	No	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Medio ambiente (pág. 18)	
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	No				
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No				
	Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	Sí	Bosch Service Solutions	303-1	Medio ambiente (pág. 18)	
	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. 18)	
	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. 18)	
	Cambio Climático					
	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. 18-19)	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Sí		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Medio ambiente (pág. 18-19)	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de	Sí		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Medio ambiente (pág. 18-19)	

	efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.					
	Protección de la biodiversidad					
	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. 18-19)	

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo					
	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.19-22)	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	Sí		102-8	Empleo (pag.22-23)	
	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.23-25)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Sí		401-1	Empleo (pag.25-26)	
	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.26-27)	
	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	Empleo (pag.26)	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.27)	
	Empleados con discapacidad.	Sí		405-1	Empleo (pag.28)	
	Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.28-29)	
	Número de horas de absentismo	Sí		403-2	Empleo (pag.29-30)	
	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.30)	
	Salud y seguridad					
	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.30)	
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí		403-2 / 403-3	Empleo (pag.31-33)	
	Relaciones sociales					
	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.33-34)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	Sí		102-41	Empleo	Todos los empleados de SOES están bajo el Convenio

					Colectivo Estatal del Contact Center.
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí		403-1	Empleo (pag.33)
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Empleo (pag.34-35)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí		404-1	Empleo (pag.35)
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Empleo (pag.35)
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	Sí			Empleo (pag.35-36)
	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	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleo (pag.35-36)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí			Empleo (pag.35-36)

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
Derechos humanos	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.36-37)	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.36-37)	
	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.36-37))	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	Sí		103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Derechos Humanos (pag.36-37))	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	Sí		409-1	Derechos Humanos (pag.36-37)	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	Sí		408-1	Derechos Humanos (pag.36-37)	

Corrupción y soborno	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. 37-42)	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	Sí			Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37-42)	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	Bosch Service Solutions	413-1	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37-42)	
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible					
	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. 42-48)	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	Sí			Sociedad (pág. 42-45)	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	Sí		102-43	Sociedad (pág. 42-45)	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí		102-12 / 102-13	Sociedad (pág. 42-45)	
	Subcontratación y proveedores					
	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. 45)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Sí			Sociedad (pág. 45)	
	Consumidores					
	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. 45-48)	
Sociedad	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí			Sociedad (pág. 45-48)	
	Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico	Sociedad (pág. 48)	
	Subvenciones públicas recibidas	Sí	Bosch Service Solutions	201-4	Sociedad (pág. 48)	