

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., 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. 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 2025, el único propietario de SOES es Robert Bosch España, S.L.U.

En mayo de 2025 se escinde de la división BT todas las áreas de negocio (videovigilancia, megafonía, etc.) a excepción de la división de Fuego (FS)

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, S.A.U. 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.

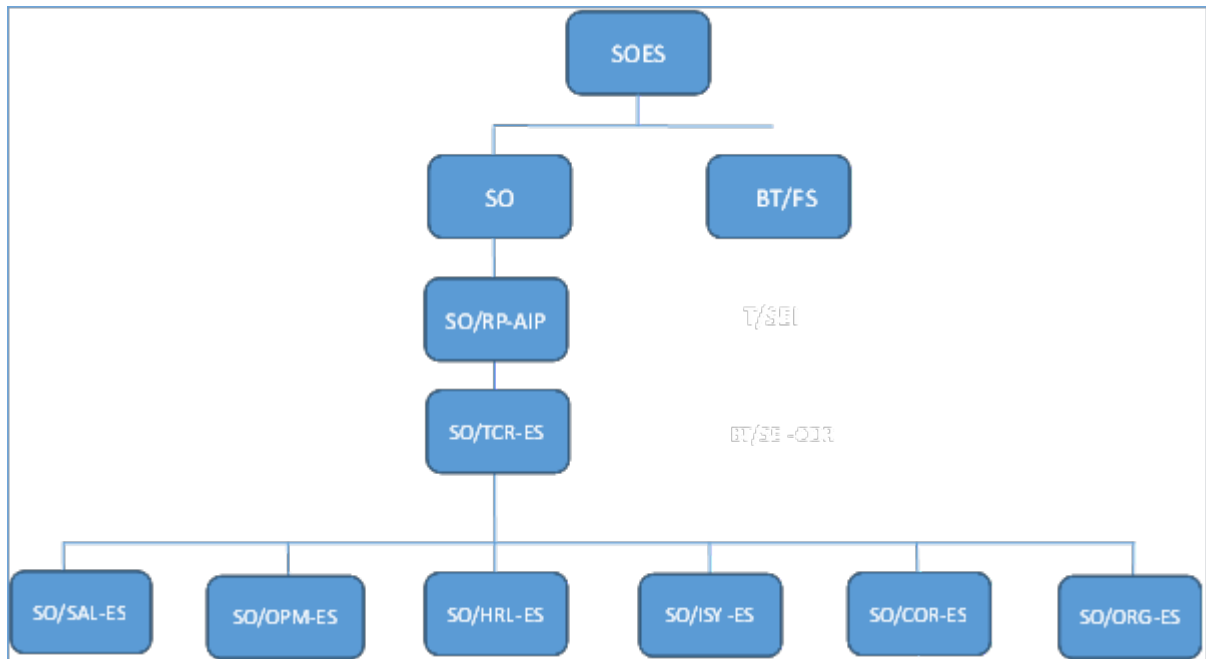
- Contabilidad y finanzas: Apoyo al Grupo Bosch en todos los procesos de contabilidad central. El apoyo a la contabilidad empieza por la digitalización y validación de todos los documentos relevantes, ocupándose de los libros mayores y de la gestión de acreedores y deudores para todos los pagos entrantes 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.
- Servicios de Ingeniería: Brindar apoyo a las compañías del grupo mediante la externalización de procesos de ingeniería, optimizando recursos y mejorando la eficiencia operativa tanto a nivel de diseño de Hardware como de desarrollo de Software

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 la distribución de equipos electrónicos de protección contra incendios.

1.2.3 Organización y estructura:

Organigrama funcional de SOES vigente, durante el ejercicio fiscal 2025:



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 son fundamentalmente equipos electrónicos de protección contra incendios. La comercialización de los citados productos supone en torno a un dos por ciento de la facturación de la entidad legal. 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 y clientes finales (tanto públicos como privados). Para ambos, se ofrece también formación técnica.

Bosch Service Solutions, S.A.U. (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 detección, como en el negocio de la prestación de servicios, Bosch Service Solutions, S.A.U., 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 un proveedor líder mundial de tecnología y servicios. Cuenta con aproximadamente 413.000 empleados en todo el mundo (a 31 de diciembre de 2025). En 2025, la compañía generó ingresos por ventas de 91.000 millones de euros. Sus operaciones se dividen en cuatro sectores de negocio: Movilidad, Tecnología Industrial, Bienes de Consumo y Energía y Tecnología para Edificios. Con sus actividades comerciales, la compañía busca utilizar la tecnología para contribuir a la configuración de tendencias globales como la inteligencia artificial, la digitalización, la electrificación y la automatización. La amplia diversificación en industrias y regiones fortalece la capacidad de innovación y la solidez de Bosch. Bosch utiliza su probada experiencia en hardware y software, así como en servicios, para ofrecer a sus clientes soluciones integrales desde una única fuente. Al mismo tiempo, Bosch utiliza su experiencia en áreas como la conectividad y la inteligencia artificial para desarrollar y fabricar productos inteligentes, fáciles de usar y sostenibles.

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"

El Grupo Bosch incluye a Robert Bosch GmbH y sus aproximadamente 500 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]

Con tecnología «Inventada para la vida», Bosch busca contribuir a mejorar la calidad de vida y conservar los recursos naturales. El Grupo Bosch está formado por Robert Bosch GmbH y sus aproximadamente 500 filiales y empresas regionales en más de 60 países. Incluyendo socios de ventas y servicio, la red global de fabricación, ingeniería y ventas de Bosch abarca prácticamente todos los países del mundo. La base del crecimiento futuro reside en la capacidad de innovación de la empresa. Bosch emplea a cerca de 82.000 personas en investigación y desarrollo a nivel mundial. Encontrará más información sobre investigación y desarrollo en Bosch en línea y en el informe anual de 2025, página 67 y siguientes. La empresa fue fundada en Stuttgart en 1886 por Robert Bosch (1861-1942) como «Taller de Mecánica de Precisión e Ingeniería Eléctrica». La estructura de propiedad especial de Robert Bosch GmbH garantiza la independencia empresarial del Grupo Bosch, lo que le permite planificar a largo plazo y realizar importantes inversiones iniciales para asegurar su futuro. El 94 % del capital social de Robert Bosch GmbH pertenece a Robert Bosch Stiftung GmbH, una fundación benéfica. El resto de las acciones son propiedad de Robert Bosch GmbH y de una empresa perteneciente a la familia Bosch. La mayoría de los derechos de voto corresponden a Robert Bosch Industrietreuhand KG, cuya misión es garantizar la continuidad de la empresa a largo plazo y, en particular, su independencia financiera, de acuerdo con el testamento de su fundador, Robert Bosch. En el informe anual actual se incluye información más detallada sobre la organización del Grupo Bosch, las actividades de sus sectores y la situación económica de la empresa.

1.3.3 Gestión de la Sostenibilidad

Para nosotros, la sostenibilidad significa lograr un equilibrio entre las dimensiones económica, ambiental y social de nuestras operaciones, como parte de una gobernanza corporativa responsable. Nuestras actividades de sostenibilidad abarcan toda la cadena de valor, desde la adquisición de materiales y bienes, pasando por la producción en las plantas de Bosch, hasta la fase de uso del producto y más allá (el final de su vida útil).

El reglamento interno define los principios y requisitos de sostenibilidad y EHS (Medio Ambiente, Salud y Seguridad) en el Grupo Bosch, y especifica la organización y las responsabilidades. El consejo de administración de Robert Bosch GmbH es responsable de la sostenibilidad y el EHS, y establece los objetivos corporativos correspondientes. Designa a uno de sus miembros para que desempeñe las funciones organizativas y de supervisión pertinentes. Los acuerdos sobre objetivos y las revisiones de gestión en materia de sostenibilidad son responsabilidad del presidente del consejo de administración y del miembro del consejo responsable de sostenibilidad. En caso necesario, se presentan temas específicos al consejo de administración para su información o aprobación; el comité de auditoría recibe información sobre sostenibilidad y EHS al menos una vez al año. Para obtener información sobre el consejo de administración y el consejo de supervisión de Robert Bosch GmbH, consulte el informe anual de 2025.

En Bosch, el máximo comité técnico de sostenibilidad es el Consejo de Sostenibilidad Corporativa (CSB), bajo la dirección del presidente del Consejo de Administración de Robert Bosch GmbH y del miembro del Consejo responsable de sostenibilidad. El departamento corporativo de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Salud y Seguridad (EHS) se encarga de la gestión organizativa y funcional del CSB, que se reúne dos veces al año. Los miembros del CSB son el director financiero del Grupo Bosch, el miembro del Consejo responsable del sector de negocio de Movilidad y los responsables de los departamentos corporativos correspondientes: Investigación e Ingeniería Avanzada, Compras y Logística, Inmobiliario, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Cumplimiento Normativo, Finanzas, así como Comunicación Corporativa y Asuntos Gubernamentales. El CSB también incluye a la alta dirección de las distintas divisiones y a la dirección de las regiones. Se incorporan otros miembros cuando es necesario. Las principales funciones del CSB son definir la estrategia y los objetivos de sostenibilidad del Grupo Bosch, adoptar actividades de sostenibilidad y tomar decisiones en caso de objetivos contrapuestos. El CSB también supervisa la implementación de la estrategia y las actividades de sostenibilidad, realiza un seguimiento del cumplimiento de los objetivos y coordina los documentos de posición del Grupo sobre temas de sostenibilidad. La gestión de la sostenibilidad del Grupo Bosch abarca toda la cadena de valor y cubre todos los aspectos relevantes para Bosch, así como los impactos, riesgos y oportunidades subyacentes. Se define mediante un proceso central basado en las definiciones de procesos estándar ISO, en particular la ISO 31000. Este proceso se fundamenta en el 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).

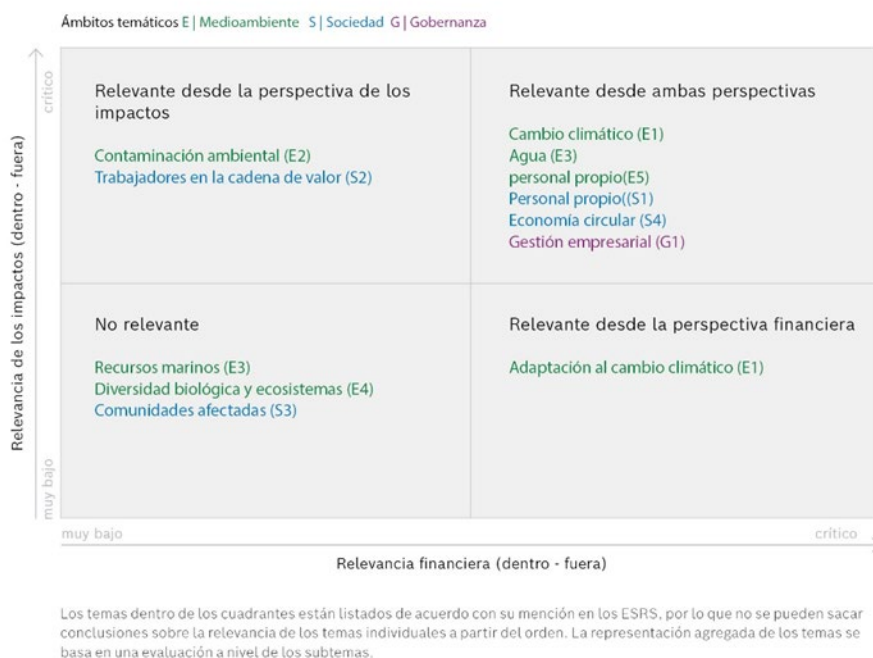
[T 02 Resumen de los grupos de partes interesadas, formas de diálogo y resultados ejemplares]

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 2025 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

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

Climate action

- 1 | Reducing CO₂ emissions
- 2 | Energy efficiency and renewable energies

It is Bosch's ambition to become a climate action pioneer – advancing the expansion of renewables and striving continuously for energy efficiency.

Health

- 1 | Occupational health and safety
- 2 | Pollution and substances of concern

Bosch contributes to human health – with innovative products and services and by ensuring that people and the environment do not come to harm through its production processes.

Human rights

- 1 | Responsibility
- 2 | Transparency

Bosch takes on responsibility and is sensitive to human rights being respected – along the entire value chain.



Governance

- 1 | Business Ethics
- 2 | Privacy

Compliance with the principle of legality as well as responsible and fair business practices are part of the Bosch values and a top priority for our company.

Water

- 1 | Water scarcity
- 2 | Water quality

For Bosch, water is a resource to be treated sparingly. Regions in which water is scarce are a special concern.

Circular economy

- 1 | Materials efficiency
- 2 | Second life

Bosch is reducing its ecological footprint and striving to create social benefit. In this endeavor, Bosch takes its lead from the circular economy principle.

People

- 1 | Employer of Choice
- 2 | Diversity, Equity and Inclusion

Attractive working conditions qualify Bosch as an Employer of Choice. Diversity, Equity and Inclusion are key to long term success in business.

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 2025 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:

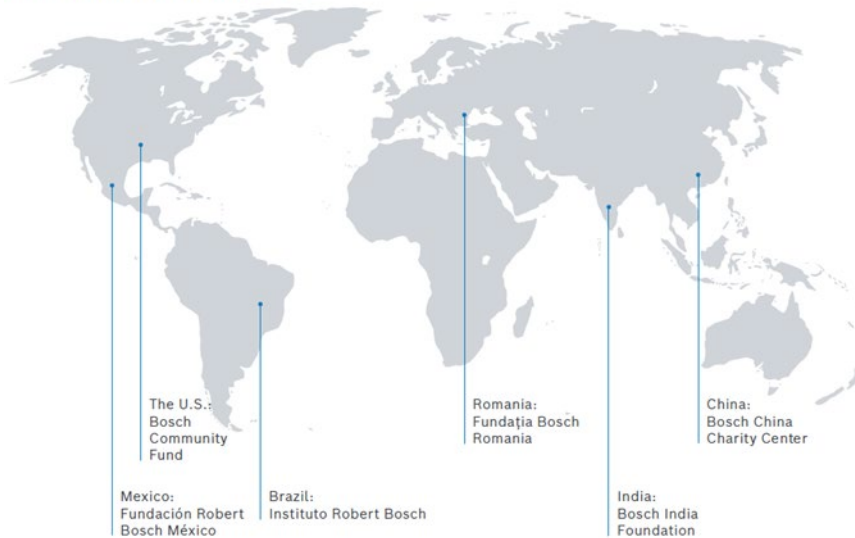
Donaciones para ayudar a organizaciones y personas sobre el terreno, especialmente cuando las zonas de influencia cercanas a las instalaciones de Bosch se ven afectadas. Nuestra responsabilidad social, a través de donaciones, es gestionada por las unidades operativas en los países correspondientes. Durante el ejercicio, el Grupo Bosch donó 24,5 millones de euros a nivel mundial (25,8 millones de euros el año anterior) a causas benéficas, incluyendo donaciones en especie. La normativa interna de la empresa establece los principios, criterios de evaluación y responsabilidades correspondientes. En función del importe, la dirección de las unidades operativas o los miembros del consejo de administración de Robert Bosch GmbH deciden cómo se deben invertir los fondos recaudados. Todas las donaciones deben documentarse por escrito. Además, los responsables mantienen un registro anual de donaciones, accesible para fines de auditoría. Este registro debe indicar, como mínimo, el grupo de beneficiarios y el importe de la donación, junto con los motivos de la misma y la fecha de recepción de la confirmación.

Bosch no solo participa activamente en el ámbito financiero en muchas de sus sedes, sino también a través del voluntariado de sus empleados locales. En algunos países, existen organizaciones sin ánimo de lucro dedicadas a la responsabilidad social corporativa. Estas organizaciones suelen operar en las proximidades de las sedes de la empresa y se centran en prioridades específicas de 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]

Bosch's non-profit institutions



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.

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 2025, iniciamos las medidas correspondientes. 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. En 2025, hemos desarrollado y digitalizado aún más nuestro enfoque técnico y sustancial. Además, realizamos análisis más profundos en regiones y filiales seleccionadas.

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 han tomado conocimiento del documento. Además de la versión completa, también hay una versión resumida que engloba 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 entraron en vigor en 2025 y han estado acompañadas de formaciones correspondientes; en España, la nueva directriz sobre anticorrupción se dará a conocer en el primer trimestre de 2026.

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 han completado 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.

Durante el año 2025, hemos actualizado siete medidas de formación esenciales en Compliance en el marco de nuestro compromiso inquebrantable con la ética y la transparencia. Entre ellas, destacan las relacionadas con el nuevo Código de Conducta, la prevención general de la corrupción, el blanqueo de capitales, el derecho de la competencia, el compliance de producto, y el derecho a la exportación 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 ONGs 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. Durante 2025, se realizaron diversas campañas corporativas, como la del nuevo Código de Conducta, el Día Internacional del Informante (en junio) y el Día Internacional de Lucha contra la Corrupción (en diciembre). A través de estas iniciativas, se transmitió información adicional sobre temas específicos, poniendo un énfasis particular en nuestro sistema de información.

En 2025, se registraron 1.942 inquietudes a través de los sistemas de información (año anterior: 1.910). 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".

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 48 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
- Robert Bosch Power Tools GmbH: 040608651605-09

Divulgación de Lobby en EE. UU.:

Bosch está registrada en los registros de transparencia pertinentes con los siguientes números de identificación:

- German Lobby Registry
- Robert Bosch LLC: Senate ID# 40008054-12; House ID# 401320000
- Robert Bosch GmbH: R000999
- Bosch Thermotechnik GmbH: R003224
- Bosch Healthcare Solutions GmbH: R004462

- EU Transparency Register
- Robert Bosch GmbH: 8999533555-91
- Robert Bosch Power Tools GmbH: 040608651605-09
- Bosch Thermotechnology GmbH: 269619148071-01
- BSH Hausgeräte GmbH: 416456120129-02
- USA Lobbying Disclosure
- 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 2025 y 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 2025	Ejercicio 2024
Número de empleados	1.809	1.788
Consumo energético	1.490.252 kWh	1.673.384 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.

En 2025 SOES no cuenta con las certificaciones ISO 14.001 ni ISO 50.001.

2.2.3 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.

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 2025.

* Entrada de Robert Bosch GmbH en el tablero de objetivos de SBTi <https://sciencebasedtargets.org/companies-taking-action>.

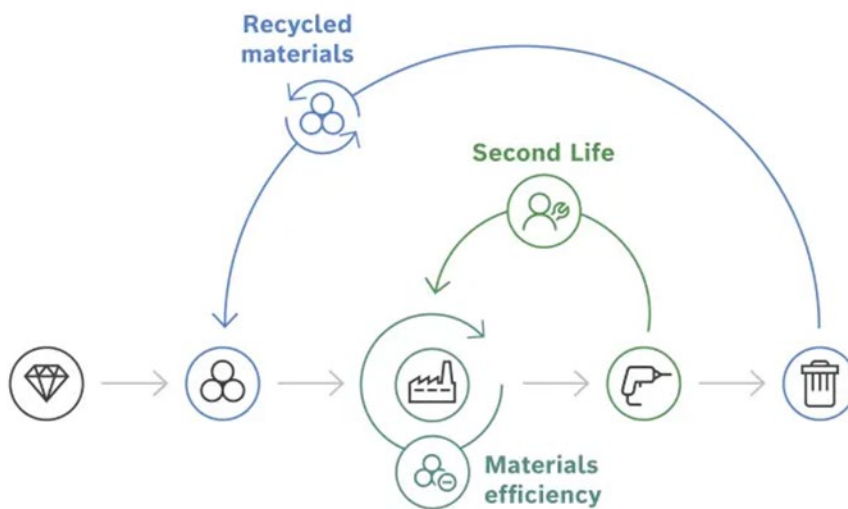
2.2.5 Economía circular

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

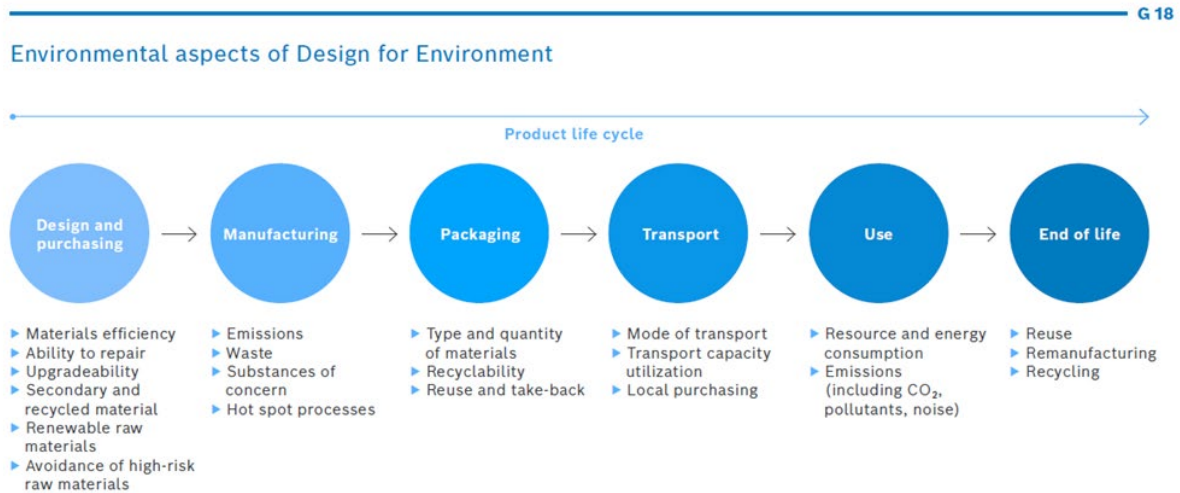


Al diseñar los flujos de materiales en el sentido de la economía circular, también influimos directamente en las emisiones de CO₂ correspondientes. Así, el uso mejorado de materiales y la utilización de reciclados, en general, conducen a una reducción del consumo de recursos y, por ende, a menores emisiones 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 2025 no se han realizado actividades relevantes para el ahorro de energía.

2.5.2 Consumo directo e indirecto de energía

En el año 2025 se ha tenido un consumo energético indirecto de electricidad de 1.490.252 kWh (1.673.384 kWh en 2024). 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.

En el año 2025 se han consumido 25.147 litros de diesel y 8.051 de gasolina exclusivamente de vehículos. En 2024 el consumo fue de 23.611 litros de diesel y 4.094 de gasolina.

2.5.3 Consumo de agua

En el año 2025, el área de SOES ha consumido 2.395 metros cúbicos de agua (2.205 metros cúbicos de agua en 2024), tratándose en todo caso de agua para uso doméstico y no industrial, por lo que no se han realizado iniciativas para reducir su consumo. No se consume agua reutilizada.

2.6 Consumo de materias primas

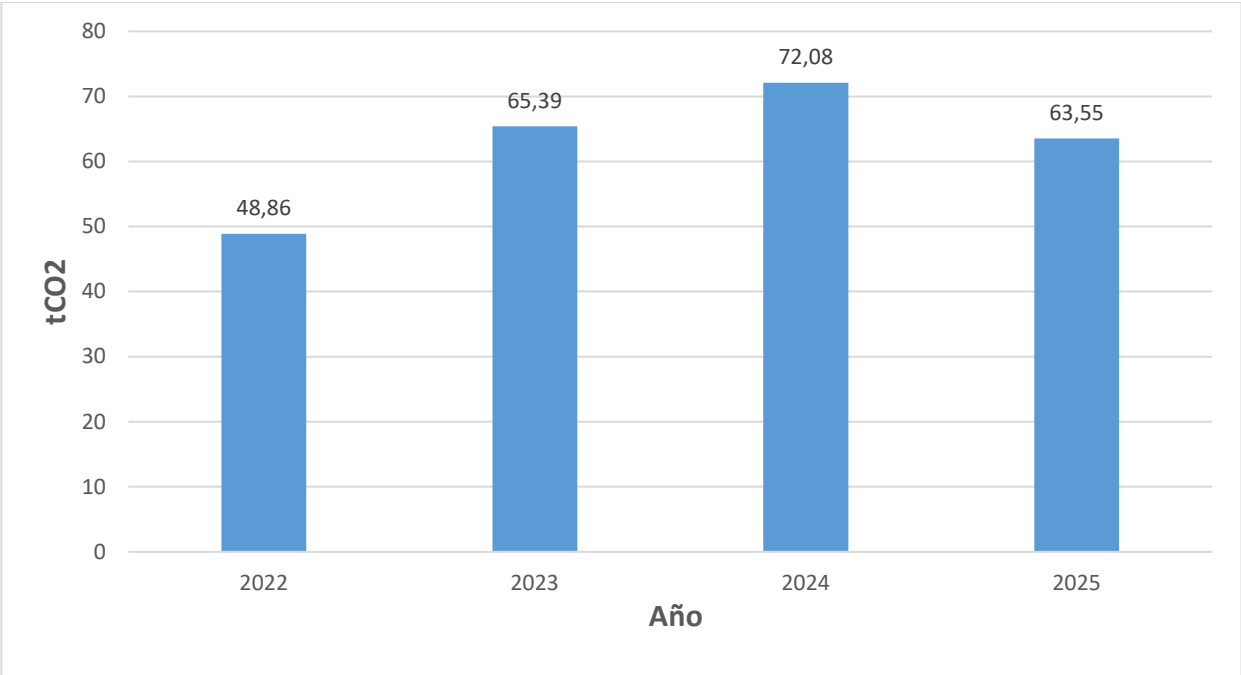
Debido a que son los servicios la principal actividad de la empresa, este punto no es relevante o material.

2.7 Cambio climático

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.

En cumplimiento del Real Decreto 214/2025 que establece la obligación del cálculo de la huella de carbono y de la elaboración y publicación de planes de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a las mismas entidades que tienen obligación de presentar al Estado de la Información No Financiera por la Ley 11/2018, la sociedad SO-ES ha elaborado un informe completo con los resultados de dicho cálculo incluyendo el correspondiente plan de reducción de emisiones. Para ampliar la información relacionada con Cambio Climático remitimos al citado documento.

El gráfico que se muestra a continuación representa la intensidad de emisiones de CO₂ a lo largo de los últimos años:

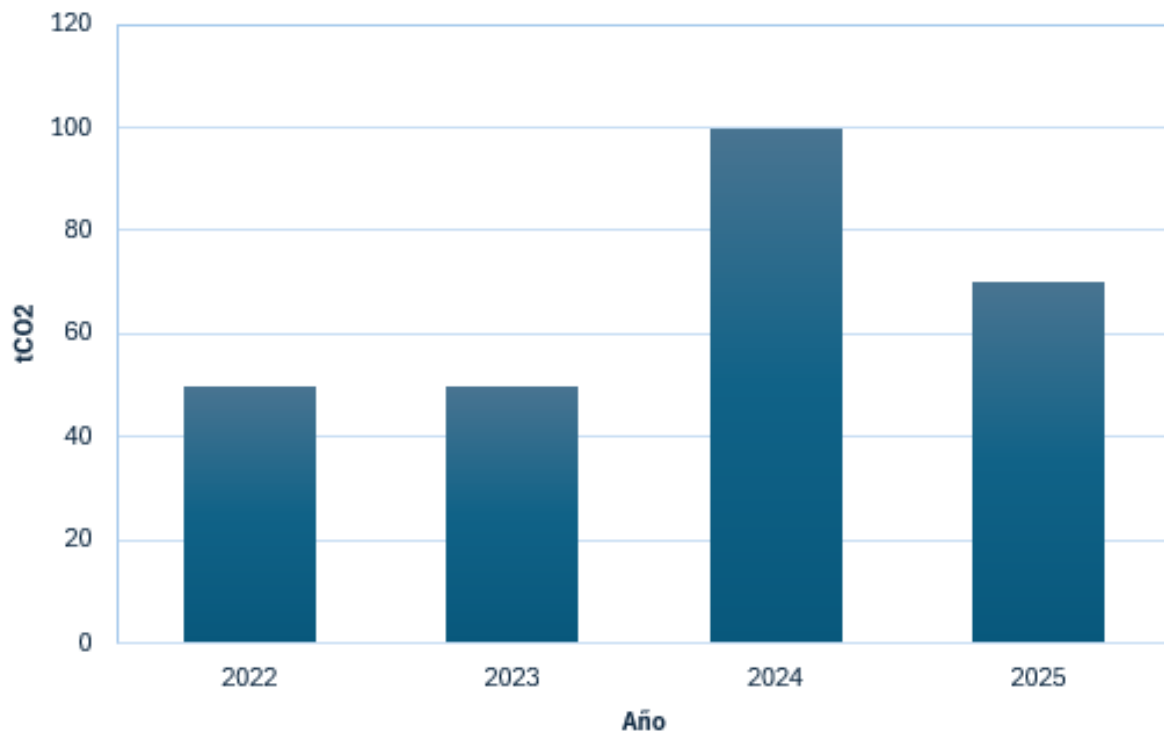


Hemos garantizado que toda la energía eléctrica que adquirimos y consumimos en nuestras instalaciones proviene exclusivamente de fuentes renovables certificadas. Al igual que en el ejercicio anterior, esto elimina las emisiones de Alcance 2 asociadas a nuestro consumo eléctrico, un pilar fundamental en nuestra huella de carbono.

No se facilita información de emisiones de alcance 3 por su dificultad de cálculo al tratarse de una empresa de servicios.

Las emisiones restantes, principalmente las de Alcance 1 (generadas directamente por nuestras operaciones, como el uso de combustible en nuestra flota), ha sido 60,15 tCO₂e para este ejercicio (63,38 tCO₂e para el ejercicio anterior). Compensamos estas emisiones mediante la adquisición de créditos de carbono certificados. Estos créditos respaldan proyectos que reducen o eliminan una cantidad equivalente de CO₂ de la atmósfera en otros lugares.

La compensación de emisiones de gases de efecto invernadero en equivalentes de CO₂ durante os últimos años ha sido la siguiente.



En cuanto a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero:

- Desde 2020, Bosch es neutro en carbono en sus operaciones propias.
- Reducción de Emisiones Indirectas (Objetivo 2030): La compañía se ha propuesto reducir en un 15% sus emisiones de gases de efecto invernadero en la cadena de valor (alcance 3) para el año 2030, tomando como base las cifras de 2018.
- En SOES no se han adoptado medidas específicas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático a lo largo del ejercicio 2025.

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 2025 con una plantilla de 1.809 personas trabajadoras (1.788 en el año 2024).

Tiene su sede principal ubicada en Vigo, con un total de 1.100 personas en plantilla (1.122 en 2024), y cinco centros de trabajo más en territorio español: Madrid y Barcelona, que suman 647 personas más (608 en 2024), un centro en Valencia con 16 personas (16 en 2024), un centro en Huarte-Pamplona con 40 personas (36 en 2024) y un centro en Plaza-

Zaragoza con 6 personas (6 en 2024). 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 9,06% 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 2025.

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 75% de la plantilla total.

En los niveles 8, 7 y 6 se encuentran incluidos mayoritariamente los puestos de coordinación y supervisión, que en SOES se denominan capa de soporte y que suponen el 15% 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.

En los próximos puntos se dará detalle pormenorizado mediante tablas de la información comentada. Por ello, resulta necesario indicar que %H corresponde con el % respecto del total de la línea analizada y %V corresponde con el % respecto del total de la columna analizada.

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

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

Plantilla activa a 31/12/2025	Mujeres	%	Hombres	%	Total
	1052	58%	757	42%	1809

Durante 2025 SOES ha empleado a 246 personas (231 en 2024), de las cuales el 59% 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 2024 y del 2025.

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	739	57%	71%	547	43%	73%	1286	72%
> 50	206	65%	20%	110	35%	15%	316	18%
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%

Datos a 31/12/2025

Edad	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
< 30	69	46%	7%	81	54%	11%	150	8%
30 - 50	728	57%	69%	555	43%	73%	1283	71%
> 50	255	68%	24%	121	32%	16%	376	21%
Total	1.052	58%	100%	757	42%	100%	1.809	100%

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECTIVOS	8	33%	1%	16	67%	2%	24	1%
MANDOS INTERMEDIOS	36	29%	3%	87	71%	11%	123	7%
NIVEL 4	3	50%	0%	3	50%	0%	6	0%
NIVEL 5	12	52%	1%	11	48%	1%	23	1%
NIVEL 6	24	46%	2%	28	54%	4%	52	3%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
NIVEL 8	123	55%	12%	101	45%	13%	224	12%
NIVEL 9	251	48%	24%	267	52%	35%	518	29%
NIVEL 10	594	71%	56%	244	29%	32%	838	46%
Total	1.052	58%	100%	757	42%	100%	1.809	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	NIVEL 8	Ayudante de sistemas
NIVEL 3	Jefes/as de Proyectos		Técnicos/as de sistemas B		Oficial/a Administrativo/a
	Analistas funcionales		Analista- Programador/a		Coordinador/a
NIVEL 4	Titulados/as superiores		Programador/a senior		Formador/a
	Analistas		Jefe/a de Administración		Agente de calidad (Quality)
	Técnicos/as de sistemas A	Responsable de servicios	NIVEL 9	Gestor/a Telefónico/a	
		NIVEL 6	Programador/a junior	NIVEL 10	Teleoperador/a/Operador/a Especialista
			Técnico/a Administrativo/a		
			Supervisor/a A		

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.

Casi la totalidad de los contratos en SOES a cierre del año 2025 son indefinidos al igual que el año 2024. Solo dos de los contratos son temporales y se corresponden con contratos eventuales. Uno de ellos de interinidad y otro de prácticas.

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 2024 y 2025:

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%

Contratos	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
100 Indefinido ordinario. Tiempo completo	397	53%	38%	357	47%	47%	754	42%
109 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo completo	3	100%	0%	0	0%	0%	3	0%
139 Indefinido discapacitados tiempo completo	0	0%	0%	1	100%	0%	1	0%
189 Indefinido transformación tiempo completo	225	55%	21%	182	45%	24%	407	22%
200 Indefinido ordinario tiempo parcial	298	67%	28%	146	33%	19%	444	25%
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	127	65%	12%	68	35%	9%	195	11%
410 Duración determinada tiempo completo - interinidad	0	0%	0%	1	100%	0%	1	0%
420 Duración determinada tiempo completo - prácticas	0	0%	0%	1	100%	0%	1	0%
Total a 31/12/2025	1.052	58%	100%	757	42%	100%	1.809	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 2025 suponían un 10% (10% en 2024) 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 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	100%	41%	3	0%	66%	738	41%	246	33%
Total	1.806	100%	100%	4	0%	100%	1.810	100%	804	44%

Promedio en 2025 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	1075	100%	58%	1	0%	35%	1076	58%	550	51%
Hombres	764	100%	42%	2	0%	65%	766	42%	239	31%
Total	1.839	100%	100%	3	0%	100%	1.842	100%	789	43%

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	1305	100%	72%	1	0%	19%	1306	72%	593	45%
> 50	309	100%	17%	0	0%	2%	309	17%	126	41%

Total	1.806	100%	100%	4	0%	100%	1.810	100%	804	44%
-------	-------	------	------	---	----	------	-------	------	-----	-----

Promedio en 2025 de contratos por edad	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
< 30	177	99%	10%	2	1%	65%	179	10%	69	38%
30 - 50	1306	100%	71%	1	0%	29%	1307	71%	583	45%
> 50	356	100%	19%	0	0%	6%	356	19%	138	39%
Total	1.839	100%	100%	3	0%	100%	1.842	100%	789	43%

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%

Promedio en 2025 de contratos por clasificación prof.	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
DIRECTIVOS	24	100%	1%	0	0%	0%	24	1%	0	0%
MANDOS INTERMEDIOS	116	100%	6%	1	0%	23%	117	6%	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	11%
NIVEL 6	49	100%	3%	0	0%	0%	49	3%	3	6%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%	0	0%
NIVEL 8	217	100%	12%	0	0%	13%	217	12%	33	15%
NIVEL 9	537	100%	29%	1	0%	23%	537	29%	79	15%
NIVEL 10	867	100%	47%	1	0%	42%	868	47%	670	77%
Total	1.839	100%	100%	3	0%	100%	1.842	100%	789	43%

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

Durante el 2025, SOES ha incorporado a su plantilla a 246 personas (231 en 2024) y ha finalizado la relación laboral con 76 personas trabajadoras (86 en 2024).

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 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%

Número de despidos en 2025

Rango de edad		NIVEL 10	NIVEL 9	NIVEL 8	NIVEL 6	Total	%V
< 30	Mujeres	6	5	0	0	11	14%
	Hombres	3	3	0	0	6	8%
30 - 50	Mujeres	12	12	0	1	25	33%
	Hombres	7	14	0	0	21	28%
> 50	Mujeres	5	2	0	0	7	9%
	Hombres	1	4	1	0	6	8%
Total	Mujeres	23	19	0	1	43	57%
	Hombres	11	21	1	0	33	43%
Total general						76	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 2024 y 2025.

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	2024	2025	Evolución	Brecha 2024	Brecha 2025
Mujeres	18.844	19.533	4%	17%	18%
Hombres	22.692	23.681	4%		

Remuneración media por edad	Promedio 2024	2024		Promedio 2025	2025			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha 2025	Mujeres	Hombres
< 30	19.787	19.043	20.575	21.025	20.384	21.671	6%	7%	5%
30 - 50	20.404	18.603	22.938	21.249	19.327	23.869	19%	4%	4%
> 50	21.182	19.718	24.138	21.440	19.825	24.756	20%	1%	3%

Remuneración media por clasificación profesional	Promedio 2024	2024		Promedio 2025	2025			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha 2025	Mujeres	Hombres
MANDOS INTERMEDIOS	50.160	47.162	51.352	51.418	46.880	53.362	12%	-1%	4%
NIVEL 4	34.501	25.702	36.261	28.864	27.894	29.349	5%	9%	-19%
NIVEL 5	26.743	24.980	27.963	27.511	27.409	27.597	1%	10%	-1%
NIVEL 6	23.398	22.462	24.264	24.552	23.557	25.432	7%	5%	5%
NIVEL 7	22.967	22.967	0	23.620	23.620	0	N/A	N/A	N/A
NIVEL 8	21.491	20.504	22.600	22.160	20.874	23.723	12%	2%	5%
NIVEL 9	20.847	20.584	21.108	21.398	21.230	21.558	2%	3%	2%
NIVEL 10	16.194	16.241	16.083	16.730	16.735	16.717	0%	3%	4%

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.

En el año 2025, se han incorporado varias personas en los centros de 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	2024	2025	Evolución	Brecha 2025
Mujeres	136.536	150.062	10%	-30%
Hombres	117.311	115.834	-1%	

Políticas de desconexión laboral.

En 2025 se ha seguido aplicando la política de desconexión laboral en SOES; 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.

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, 5 y Mandos intermedios. 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 2024 y de 2025.

Rango de edad		2024		2025	
		Fijo	Total	Fijo	Total
< 30	Mujeres	0	0	0	0
	Hombres	1	1	1	1
30 - 50	Mujeres	8	8	9	9
	Hombres	7	7	6	6
> 50	Mujeres	6	6	6	6
	Hombres	3	3	3	3
Total	Mujeres	14	14	15	15
	Hombres	11	11	10	10

3.2 Organización del trabajo

3.2.1 Organización del tiempo de trabajo

La jornada anual para nuestro sector es de 1.764 horas, tal y como establece el 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 43% 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 2025 se cerró el año con 214 (224 en 2024) personas trabajando bajo esta modalidad desde 145 localidades españolas diferentes.

Igualmente, en el año 2025 se ha cambiado el procedimiento interno del teletrabajo desde el extranjero por un periodo continuado o alterno, de no más de 30 días al año en aplicación de la nueva C-Directive 02609 Work Abroad.

3.2.2 Absentismo

El número de horas de absentismo en 2025 ha sido de 417.321 (442.397 en 2024), lo que ha supuesto un porcentaje del 12,1% sobre el total de horas planificadas (13,5% en 2024). 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 2025 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 seguido 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 compañero, Halloween o concursos fotográficos.

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 siguió utilizando la 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 en adoptar medidas acordes al Feedback de las personas trabajadoras.

Se ha mantenido 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 desde un inicio hasta el fin de su 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 2025 mantiene su jornada semanal reducida por motivo de cuidado de menor o de familiar. En 2024 el porcentaje era de un 10%.

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 31/12/2024	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%

Datos a 31/12/2025	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
Plantilla total	1052	58%	100%	757	42%	100%	1809	100%
Reducción jornada	156	91%	15%	16	9%	2%	172	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 2025 se han producido 14 accidentes con baja (10 de mujeres y 4 de hombres), siendo principalmente accidentes *in itinere* y 11 accidentes sin baja.

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 relación con las Enfermedades Profesionales en 2025 no se ha diagnosticado ningún caso de Enfermedad Profesional, al igual que en 2024.

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 2025 y como comparativa los proporcionado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social en relación a los índices del sector de actividades administrativas y servicios auxiliares:

Índices	SOES	Sector actividades administrativas y servicios auxiliares 2025
---------	------	---

	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	Dentro de jornada
Incidencia	0,33	0,77	0,33	1,82
Frecuencia	2,63	6,13	2,63	25,27
Gravedad	0,16	0,32	0,16	0,84

Las fórmulas empleadas para dichos cálculos han sido las siguientes

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada)} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores}} \\ &= \frac{6 \times 100}{1809} = 0,33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada + In Itinere)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada + In itinere)} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores}} = \frac{14 \times 100}{1809} \\ &= 0,77 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada + EP)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada + EP)} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores}} = \frac{6 \times 100}{1809} = 0,33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{6 \times 1000000}{2.283.038} = 2,63 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada + In Itinere)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada + In itinere)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} \\ &= \frac{14 \times 1000000}{2.283.038} = 6,13 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada + EP)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada + EP)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{6 \times 1000000}{2.283.038} \\ &= 2,63 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{362 \times 1000}{2.283.038} = 0,16 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada + In Itinere)} &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada + In Itinere)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} \\ &= \frac{721 \times 1000}{2.283.038} = 0,32 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada + EP)} \\
 & = \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada + EP)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{362 \times 1000}{2.283.038} \\
 & = 0,16
 \end{aligned}$$

En el año 2024 los datos fueron los siguientes:

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

Desglosado por sexo, los datos son los siguientes:

Índices	SOES Hombres		
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP
Incidencia	0,26	0,53	0,26
Frecuencia	2,09	4,19	2,09
Gravedad	0,17	0,23	0,17
Índices	SOES Mujeres		
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP
Incidencia	0,38	0,95	0,38
Frecuencia	3,01	7,53	3,01
Gravedad	0,15	0,38	0,15

Siendo en el año 2024 los siguientes:

Índices	SOES → Hombres 2024		
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP
Incidencia	0,055	0,165	0,055
Frecuencia	0,33	0,67	0,33
Gravedad	0,02	0,02	0,02
Índices	SOES → Mujeres 2024		
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP
Incidencia	0	0,441	0
Frecuencia	0	2,68	0
Gravedad	0	0,17	0

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 17 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 8 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 2025 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 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 2025 como mecanismo para promover la implicación de las personas trabajadoras en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación:

- Día de la diversidad: concurso interno de fotografía enfocado a visibilizar y celebrar la diversidad dentro de la organización. Las personas trabajadoras enviaban una fotografía acompañada de una breve descripción sobre lo que la diversidad significa para ellas en su vida diaria. El comité de Engagement seleccionó a las 3 fotografías ganadoras según criterios de creatividad, relevancia e impacto visual. El objetivo fue promover la concienciación sobre diversidad, fomentar la participación cultural interna y dar voz a las diferentes perspectivas del equipo.
- Concurso de Pasos – Salud y Bienestar: iniciativa interna orientada a fomentar la actividad física y el bienestar entre las personas trabajadoras, promoviendo hábitos saludables y la interacción entre equipos. La participación se realizó a través del registro de pasos diarios mediante Google Fit o Apple Health durante un mes, enviando un resumen semanal de actividad. La persona que acumuló el mayor número de pasos fue premiada con unas zapatillas Adidas Sneaker Advantage de Bosch. El objetivo fue impulsar el ejercicio físico, reforzar la cultura de bienestar y dinamizar la participación interna.
- Día Mundial Sin Coche – Concurso Fotográfico: iniciativa interna para sensibilizar sobre movilidad sostenible y hábitos respetuosos con el medio ambiente. Las personas trabajadoras enviaron una fotografía propia de su trayecto al trabajo (o de vuelta) usando medios alternativos al coche, junto con sus datos y aceptación de bases. Las imágenes debían ser actuales, sin filtros, sin otras personas y sin edición. Entre todas las participaciones se sorteó un día libre. El objetivo fue promover la reflexión sobre movilidad responsable, reforzar el compromiso medioambiental y dinamizar la participación interna.
- Brindis de Navidad: Para Bosch es importante celebrar la Navidad y a lo largo del mes de diciembre se celebraron brindis de equipo en 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 proyectando un vídeo de agradecimiento de parte del equipo directivo para todas las personas que formamos parte del grupo Bosch.
- Fiesta Vuelta al cole: Actividad realizada en septiembre, destinada a todas las personas trabajadoras de SO Vigo y sus familias. En la fiesta pudieron disfrutar de distintas actividades como bailes, pinta-caras y muchas más sorpresas.

- Visita de Papa Noel: Actividad realizada el día 12 de diciembre, destinada a todas las personas trabajadoras de SO Vigo y sus familias. En la fiesta pudieron disfrutar de distintas actividades como bailes, pinta-caras, taller de crepes, 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.
- Patrocinio Carrera Femenina #CorreConEllas: iniciativa interna de salud y bienestar en la que Bosch patrocinó la participación de 8 colaboradoras en una carrera femenina organizada por Asaltamontes. La prueba consistió en equipos de 4 mujeres relevándose durante 5 horas en un circuito de 2,5 km, fomentando la inclusión deportiva independientemente del ritmo o estado físico. En caso de superar el número de plazas, las participantes se seleccionaron por sorteo. El objetivo fue promover la actividad física entre mujeres, reforzar la igualdad en el deporte, impulsar el sentimiento de equipo y representar a la compañía en un evento con impacto social.
- Día de las palomitas: acción interna vinculada a la encuesta de clima laboral realizada anualmente, consistente en recordar la importancia de la participación y animar a completarla antes de la fecha límite. Como gesto de agradecimiento e incentivo, se ofrecieron palomitas en los centros el último día de la campaña. El objetivo fue dar las gracias por el índice de participación en la encuesta, reforzar la escucha activa y fomentar una cultura de mejora continua basada en el feedback de las personas trabajadoras.
- Campeonatos de Pádel: organización de torneos internos de pádel en todos los centros de trabajo, promoviendo el deporte, la interacción entre el equipo y la convivencia fuera del entorno laboral. Las personas trabajadoras pudieron inscribirse de manera voluntaria y participar en una competición amistosa por parejas o equipos según el centro. El objetivo fue fomentar la actividad física, fortalecer las relaciones interpersonales y crear espacios de ocio saludable dentro de la compañía.
- Carreras Solidarias: participación de equipos de Bosch en carreras con fines solidarios y benéficos organizadas en diferentes ciudades. Las personas trabajadoras pudieron inscribirse de forma voluntaria y representar a la compañía con camisetas corporativas. El objetivo fue fomentar la actividad física, impulsar el compromiso social de la plantilla y reforzar la imagen responsable de la empresa a través del deporte y la solidaridad.
- 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 en conjunto, fechas y/o festividades a través de

concursos. Se ha fomentado la participación de todas las personas de SOES. Por ejemplo, se ha realizado:

- San Valentín: campaña interna para fomentar el reconocimiento entre personas trabajadoras mediante la función de “elogios” en Microsoft Teams. Se animó al equipo a enviar mensajes positivos y agradecimientos aprovechando el contexto de San Valentín. La finalidad fue impulsar la cohesión del equipo, el clima laboral y la cultura de reconocimiento.
- Día del compañer@ de trabajo: se lanzó un concurso interno en el que las personas trabajadoras completaban un formulario indicando a la persona que consideraban clave en su experiencia laboral, respondiendo preguntas relacionadas con apoyo, ayuda y buen ambiente en el trabajo. Esta actividad buscó fomentar el reconocimiento entre las personas del equipo, visibilizar comportamientos de apoyo y reforzar el clima laboral positivo.
- Halloween: actividad interna en formato concurso digital con preguntas sobre cultura popular relacionada con Halloween. Las personas participantes tuvieron 2 minutos para responder a un cuestionario temático, obteniendo puntuaciones en función del número de aciertos, y optando a premios económicos en caso de máxima puntuación (con sorteo en caso de empate). El objetivo fue fomentar la participación lúdica, dinamizar el clima interno y generar interacción en torno a una festividad atractiva para la plantilla.
- Lotería de Navidad Bosch: iniciativa interna en formato juego de predicciones en la que las personas trabajadoras completaron un formulario indicando los números que creían que resultarían premiados en “El Gordo”, el segundo y el tercer premio del sorteo nacional del 22 de diciembre. La participación fue única por persona y con plazo delimitado. Se premiaron las propuestas que más se acercaron (sin pasarse) a los números reales del sorteo, con diferentes premios económicos entregados en nómina. El objetivo fue dinamizar el ambiente navideño, fomentar la participación interna y promover la interacción en un contexto lúdico.

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 2025 Recursos Humanos ha organizado un total de 17.410 horas de formación (8.576,5 en 2024), destinando el mayor esfuerzo formativo a la capa de soporte, puestos de coordinación y supervisión, con un total de 10.073 horas (4.783 horas en 2024). Puestos de dirección y de responsable de departamento o área, han recibido 4.025 horas de formación (2.570,50 horas en 2024). Y las 3.312 horas restantes (1.223 en 2024) se destinaron a las teleoperadoras y teleoperadores, personal administrativo y técnico.

Esta diferencia de horas entre los dos años se debe a que el año 2024, fue el primer año tras varios años, en el que se presentó por la parte social un informe desfavorable al plan de formación establecido en base a los procesos de identificación de las diferentes necesidades formativas. Además, se acordó también la formación de una Comisión de Formación cuya misión es contribuir en la creación del plan de formación del año 2025.

Total de horas de formación por categorías profesionales:

Clas. Prof.	Horas 2024	Horas 2025
DIRECCIÓN	288,50	821
MANDOS INTERMEDIOS	2282	3204
NIVEL 4	40	40
NIVEL 5	495	1111
NIVEL 6	1239	2135
NIVEL 7	0	18
NIVEL 8	3009	6769
NIVEL 9	510	2097
NIVEL 10	713	1215
Total	8576,5	17410

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

En SOES, la promoción de la igualdad de oportunidades y la no discriminación son pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa y un compromiso ineludible con las personas que trabajan en la compañía y la sociedad. Hemos declarado nuestro 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.

Reconocemos que la diversidad enriquece nuestra organización y que un entorno de trabajo inclusivo es esencial para el bienestar de nuestra plantilla y el éxito a largo plazo de nuestra empresa.

POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PLAN DE IGUALDAD

En línea con nuestra visión y la legislación española vigente, y en cumplimiento de 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, en SOES hemos llevado a cabo la negociación e implementación del primer Plan de Igualdad. Este Plan fue firmado con una parte de la Representación Legal de los Trabajadores (RLPT) el 30 de Julio de 2025.

Este Plan de Igualdad es la hoja de ruta integral para garantizar la igualdad efectiva de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la empresa, y prevenir cualquier forma de discriminación por razón de sexo.

El Plan de Igualdad, vigente por un período de cuatro años, está compuesto por un total de 61 medidas específicas, diseñadas para abordar y corregir posibles desigualdades, promover la participación equitativa de mujeres y hombres, y crear un entorno laboral más justo e inclusivo. Estas medidas se estructuran en las siguientes áreas de actuación, abordando los desafíos identificados en nuestra organización:

- Área 1. Proceso de selección y contratación. Infrarrepresentación femenina: Medidas orientadas a garantizar la objetividad en los procesos de selección, eliminar sesgos de género y promover activamente la participación de mujeres en puestos o categorías donde se encuentren infrarrepresentadas, con el fin de corregir desequilibrios existentes.

- Área 2. Clasificación profesional: Acciones dirigidas a asegurar una clasificación profesional justa y neutra, que no perpetúe discriminaciones por razón de sexo, y a revisar las descripciones de puestos para evitar sesgos implícitos o explícitos.
- Área 3. Formación: Programas formativos específicos para promover la igualdad, sensibilizar a la plantilla y fomentar el desarrollo profesional de mujeres y hombres en igualdad de condiciones.
- Área 4. Promoción: Medidas para garantizar la transparencia y objetividad en los procesos de promoción interna, asegurando que las oportunidades de desarrollo profesional sean equitativas para todas las personas.
- Área 5. Condiciones de trabajo: retribuciones y auditoría retributiva: Compromiso con el principio de igual retribución por trabajo de igual valor. Se incluye la realización periódica de una auditoría retributiva para detectar y corregir posibles brechas salariales, así como medidas concretas para su erradicación.
- Área 6. Conciliación y ejercicio corresponsable de la vida personal, laboral y familiar: Impulso de medidas que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promoviendo la corresponsabilidad de hombres y mujeres en el cuidado.
- Área 7. Condiciones de trabajo: prevención de riesgos laborales y salud laboral. Se integrará la perspectiva de género en la evaluación y prevención de riesgos laborales, prestando especial atención a aquellos riesgos que puedan afectar de manera diferente a mujeres y hombres, y a la prevención de riesgos psicosociales con enfoque de género.
- Área 8. Prevención del acoso laboral, discriminatorio, sexual y por razón de sexo: Establecimiento de protocolos para la prevención, detección y actuación ante cualquier forma de acoso, garantizando un entorno de trabajo libre de violencia.
- Área 9. Violencia de género: Apoyo y medidas específicas para las víctimas de violencia de género en el ámbito laboral, garantizando su protección, confidencialidad, asistencia y flexibilidad laboral.
- Área 10. Comunicación: Acciones para garantizar una comunicación interna y externa inclusiva y no sexista, promoviendo una imagen de la empresa que refleje nuestro compromiso con la igualdad.

El seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad se realizará a través de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, que se reunirá periódicamente para analizar el grado de cumplimiento de las medidas, el impacto de las mismas y proponer, si fuera necesario, ajustes o nuevas acciones.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, DISCRIMINATORIO, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

En SOES, la prevención del acoso laboral es una prioridad absoluta. Además de nuestro compromiso general, y en línea con el Convenio Colectivo de Contact Center (en su disposición adicional segunda, que señala el compromiso de velar por un ambiente exento de riesgo para la salud y de acoso sexual), y el Código de Conducta relativo a la protección de la dignidad, hemos actualizado y reforzado nuestras políticas.

Si bien SOES ya contaba con un Protocolo de Actuaciones frente al Acoso Laboral negociado y firmado con la Representación Legal de los Trabajadores (RLPT) en 2016, hemos llevado a cabo una revisión para su adaptación a las nuevas exigencias normativas y la realidad social. Como resultado de este proceso, hemos implementado un nuevo y actualizado Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual y por Razón de Sexo, el cual fue firmado con la RLPT en agosto de 2025.

El objetivo general de este Protocolo es doble:

Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso y la violencia. Esto implica la realización de campañas de sensibilización periódicas, formación específica a la plantilla y personas en puestos de mando intermedio, y el establecimiento de mecanismos de comunicación claros para fomentar una cultura de respeto mutuo y tolerancia cero ante cualquier forma de acoso.

Establecer un procedimiento común de actuación ante situaciones que puedan constituir cualquiera de las modalidades de acoso: Con la finalidad explícita de prevenir, evitar y erradicar este tipo de conductas en el entorno laboral, especialmente ante el acoso por razón sexual y/o por razón de sexo. El protocolo define de forma clara qué se entiende por acoso, los canales de denuncia accesibles y seguros, el procedimiento de investigación garantizando la imparcialidad, las garantías de confidencialidad y no represalias para las personas afectadas y denunciantes, así como las posibles medidas disciplinarias y de apoyo integral a las víctimas.

Este Protocolo se aplica a todo el personal de SOES, independientemente de su tipo de contrato o posición jerárquica, y se extiende a cualquier persona que, sin tener relación laboral, preste servicios o desarrolle su actividad en nuestras instalaciones o en el contexto de nuestra actividad laboral. Se garantiza la máxima confidencialidad, celeridad y diligencia en la tramitación de cualquier denuncia, así como la protección de las personas implicadas durante todo el proceso.

Adicionalmente, SOES dispone de un “Compliance Committee Officer” que es responsable de velar por el correcto cumplimiento del Código de Conducta de Bosch y de las leyes vigentes, incluyendo las disposiciones relativas a la prevención del acoso y la discriminación. La difusión activa del Protocolo y la formación asociada son prioritarias para asegurar que todas las personas que trabajan en la Empresa conozcan los procedimientos y sus derechos, contribuyendo así a un ambiente de trabajo seguro.

En agosto de 2025, se aplicó el nuevo Protocolo de prevención y actuación ante el acoso sexual y por razón de sexo. La comisión de investigación determinó la veracidad de los hechos denunciados y la empresa procedió al despido de la persona denunciada.

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.

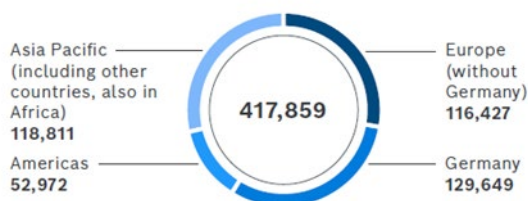
En un mercado laboral cada vez más competitivo, es importante para nosotros atraer a los mejores talentos y mantener su interés en Bosch a largo plazo. Nuestras ofertas de entrada en Bosch están dirigidas a estudiantes (prácticas, formación profesional y estudios duales) así como a estudiantes universitarios (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]

Associates

Bosch Group by region, as of December 31, 2024



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).

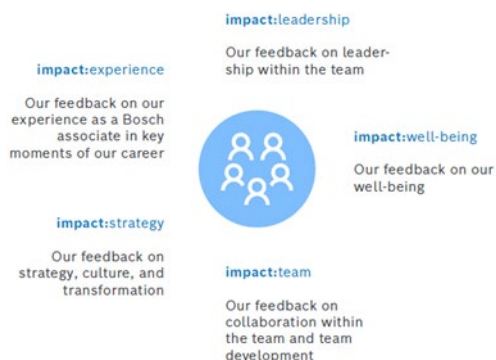
Como encuesta global, el "Bosch Pulse Check" sirve, entre otras cosas, para medir la satisfacción de los empleados. El análisis de los resultados se realiza a niveles superiores, como por área de negocio, país, localización o área de gestión. La encuesta se llevó a cabo por primera vez en 2024 y se repetirá 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:"]

G 29

Elements of the "impact:" feedback landscape



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.

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 2025 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 2025, 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

Los nuevos modelos de negocio, así como su evolución, y el uso de tecnologías digitales exigen que nuestra empresa se adapte y transforme constantemente. En este sentido, nuestros colaboradores deben adquirir continuamente nuevas habilidades y adaptar su formación y cualificaciones a las necesidades actuales y futuras. Bosch les apoya en este proceso mediante la gestión de competencias y diversos programas de aprendizaje. La directiva interna central «Desarrollo de los colaboradores» regula la aplicación de los distintos procesos y herramientas. Esta directiva es vinculante para todo el Grupo Bosch y tiene como objetivo garantizar estándares mínimos mundiales de calidad en el desarrollo de los colaboradores de Bosch.

3.8.18.2 Desarrollo de Empleados

En Bosch, nuestra gestión de competencias constituye la base del desarrollo y la promoción de nuestros empleados. Este proceso sistemático permite identificar las competencias profesionales y metodológicas, y contribuye a su desarrollo. De esta forma, garantizamos que las competencias necesarias —es decir, los atributos, habilidades y comportamientos clave para afrontar con éxito las tareas actuales y futuras— estén disponibles en el lugar y momento adecuados. Asimismo, apoyamos a nuestros empleados en el logro de sus objetivos de desarrollo individual y profesional, y reforzamos nuestro atractivo como empleador.

3.8.18.3 Estrategia de Aprendizaje Continuo

Además de las medidas ya mencionadas, que buscan asumir una mayor responsabilidad, Bosch apoya el aprendizaje continuo de todos sus empleados como una empresa que fomenta el aprendizaje. Estos pueden utilizar programas de formación para adquirir los conocimientos necesarios de forma rápida y flexible. De esta manera, reforzamos su empleabilidad, contribuimos a proteger a Bosch de la escasez de mano de obra cualificada y aseguramos la capacidad de innovación y la posición competitiva de la empresa en el futuro. La directiva central interna «Gestión de competencias y formación» regula los requisitos correspondientes y el proceso de desarrollo de competencias. Esta directiva exige que todas las unidades organizativas deriven las competencias estratégicas y las necesidades de aprendizaje de la estrategia corporativa en un ciclo anual y definan planes de estudio basados en roles, que posteriormente se asignan a los empleados y se supervisan durante su implementación. El objetivo es garantizar que todos los empleados cuenten con las habilidades necesarias para sus tareas. Al mismo tiempo, Bosch utiliza la directiva central para crear un sistema adecuado que cumpla con los requisitos correspondientes de las normas ISO 9001 e IATF 16949, en particular. La directiva central es vinculante para el Grupo Bosch.

Aprendizaje Inteligente a través de Plataformas Digitales

Invertimos en plataformas de aprendizaje digital y aprovechamos las posibilidades de la inteligencia artificial para ofrecer constantemente a nuestros colaboradores oportunidades de aprendizaje adecuadas. Esto les permite adquirir nuevos conocimientos en el momento y lugar que les resulte más conveniente y a su propio ritmo. Los seminarios presenciales se transforman en «rutas de aprendizaje», que constan de diversos formatos de aprendizaje digital o social que pueden completarse de forma individual o en grupo. Todos los colaboradores indirectos a nivel mundial tienen acceso a nuestro portal interno de formación de Bosch, con más de 21 000 cursos de formación diferentes en inglés y en el idioma local, asignados a grupos objetivos específicos. Los colaboradores directos, por ejemplo, en producción, cuentan con planes de formación personalizados y reciben formación periódica en centros de formación en planta. Además, nuestros colaboradores tienen acceso a plataformas de aprendizaje en línea (universidades virtuales) con una amplia variedad de contenidos y los medios para adquirir conocimientos científicos y empresariales de forma autogestionada.

Aprendizaje Colaborativo y Autodirigido

Existen diversos formatos de aprendizaje, algunos informales o autogestionados por los empleados, en los que los participantes pueden compartir sus conocimientos en red. Las plataformas de aprendizaje internas aprovechan el conocimiento experto disponible en Bosch en cualquier momento y lugar. Además, se celebran anualmente «Jornadas de Aprendizaje» en diversos sectores empresariales. En 2025, las medidas de formación ascendieron a una media de 16 horas por empleado. Todas las medidas se evalúan sistemáticamente. La retroalimentación de los empleados se pone a disposición de los proveedores y se tiene en cuenta en las revisiones. Asimismo, el Sistema de Gestión del Aprendizaje permite realizar auditorías de eficacia conforme a la norma ISO para todas las medidas de formación formal. En 2025, Bosch invirtió 227 millones de euros (año anterior: 252 millones de euros) en la formación de sus empleados. El uso de plataformas de aprendizaje digital e inteligencia artificial nos permite reducir los gastos de formación y, al mismo tiempo, aumentar las horas de formación por empleado. Los empleados que estén motivados para realizar formación externa complementaria tienen la oportunidad de beneficiarse de diversas subvenciones para dicha formación, según el país. En Alemania, por ejemplo, las cualificaciones profesionales y académicas externas están subvencionadas con una cobertura del 50% del coste o bien reciben apoyo mediante un pago mensual a través de la beca de formación Bosch.

Formación y colocación

En el contexto de la transformación de la empresa, estamos intensificando nuestras iniciativas de formación y colocación de nuestros empleados en diferentes áreas de negocio. Diversos programas implementados en 2018 han proporcionado a cerca de 5000 empleados de nuestra división de sistemas de propulsión cualificaciones adicionales, abriéndoles nuevas perspectivas profesionales. En 2024, extendimos estos programas a todo el sector de movilidad. Las iniciativas también se extienden más allá de nuestra propia empresa. Nos hemos aliado con cerca de 90 empresas en la «Allianz der Chancen» para facilitar la reubicación laboral de nuestros empleados. Además, ya ofrecemos a nuestros empleados ofertas de empleo en siete ubicaciones a través de nuestras plataformas internas. Apoyamos activamente la transformación digital mediante diversas iniciativas, como «Lern-Werk», «Digital Talent Academy» y «Wissensfabrik», y capacitamos a diversos grupos objetivo en

fabricación y formación profesional para que adquieran las competencias necesarias. Asimismo, apoyamos activamente a nuestros directivos y empleados para que dominen con éxito el proceso de transformación mediante formatos de aprendizaje y reflexión establecidos. Con estas ofertas, fomentamos la fortaleza mental y la estabilidad de nuestros asociados, su autoeficacia y el intercambio de ideas entre ellos.

3.8.19 Diversidad, Equidad de Oportunidades y Participación

En Bosch valoramos la singularidad de cada persona y consideramos que la diversidad es fundamental para el éxito de nuestro negocio. Estamos convencidos de que los equipos con diversas perspectivas, formación académica, antecedentes culturales y cualidades personales suelen obtener mejores resultados y más innovadores, y que el aprecio mutuo entre todos los colaboradores beneficia el clima laboral. Por ello, la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) están firmemente arraigadas en nuestra declaración de misión «Be#LikeABosch».

Nuestro objetivo es fomentar una cultura de equidad e inclusión en la que los colaboradores sean valorados por sus conocimientos, habilidades, experiencia y origen cultural. Nuestra visión de DEI, «Unidos por la Diferencia», sirve como principio rector para las decisiones estratégicas, los procesos operativos y el desarrollo de la cultura corporativa en Bosch a nivel mundial: una cultura en la que se anima a todos los colaboradores a contribuir a un entorno laboral seguro, justo e inclusivo. Bosch se adhirió a la Carta de la Diversidad en 2007. Nuestro Código de Conducta subraya que Bosch respeta y protege la dignidad personal de cada individuo, no tolera la discriminación ni el acoso, y promueve la diversidad, la equidad y la inclusión. Nuestra comprensión de la DEI se fundamenta en directrices estratégicas y operativas adicionales. Al establecer un equipo central de proyecto, Bosch integró su compromiso en la organización ya en 2011. La gestión del proyecto reporta directamente al miembro del consejo de administración responsable de recursos humanos y bienestar social. Esto garantiza canales de comunicación claros y la alineación estratégica de la estrategia de DEI y las iniciativas correspondientes a nivel del consejo de administración. El equipo central es responsable de seguir desarrollando la estrategia de DEI para todo el Grupo. Acompaña y apoya a las empresas de Bosch en todo el mundo en la implementación de la estrategia y promueve redes de empleados y la cooperación para afianzar los principios de inclusión en toda la organización. Además, el equipo trabaja con una red de partes interesadas, incluido el Consejo de Impulso de la DEI, compuesto por miembros de diversas unidades organizativas, países y niveles jerárquicos hasta el consejo de administración. El Consejo de Impulso actúa como interlocutor en cuestiones estratégicas y como catalizador para impulsar la DEI dentro de la empresa. Asimismo, los coordinadores de DEI de Bosch en todo el mundo apoyan la implementación de la estrategia de DEI a nivel local.

Estrategia para fortalecer la diversidad, la equidad y la inclusión

La estrategia de DEI de Bosch fue desarrollada en 2024 por el equipo del proyecto en colaboración con las organizaciones regionales y nacionales y las divisiones, basándose en los enfoques existentes. Centrada en la diversidad, la equidad y la inclusión, nuestra estrategia se caracteriza por ocho temas centrales con los que buscamos materializar nuestra visión de «Unidos por la Diferencia» (véase G 19). Esto constituye la base de las estrategias específicas para cada unidad de negocio, país o región, adaptadas a las circunstancias culturales, legales y organizativas correspondientes. El equipo global apoya la implementación y el seguimiento del progreso.

Esto también se aplica a las iniciativas de Bosch a nivel global. Los temas centrales de la estrategia de DEI y las medidas asociadas se integran en las directrices y procesos globales pertinentes que dan forma a la cooperación dentro de la empresa. Asimismo, se han implementado mecanismos para prevenir la discriminación y el acoso. Se ofrecen programas de capacitación y otros formatos de aprendizaje para empleados, directivos y profesionales de RR. HH. en todo el mundo. Todos los empleados tienen acceso a programas de mentoría y coaching, que también abarcan los objetivos de desarrollo individual. Eventos anuales como los Días de la Diversidad y la Conferencia Global sobre Discapacidad promueven el diálogo abierto y permiten a los empleados compartir diferentes experiencias personales. Además, Bosch ofrece diversos formatos que fomentan el diálogo y facilitan la retroalimentación. Entre ellos se incluyen el Diálogo de Contribución y el Diálogo de Cumplimiento, así como el análisis del impacto en el entorno de retroalimentación. Bosch también apoya activamente la participación en redes de empleados para promover el intercambio y la cooperación en toda la empresa.

Las redes de empleados son grupos de personas con antecedentes o experiencias similares y aliados que comparten un interés común en mejorar una cultura corporativa inclusiva y apoyar el impacto empresarial. Estas redes están abiertas a todos los empleados de Bosch. Bosch también colabora con diversas redes e iniciativas externas que comparten los valores de Bosch. Los socios externos se encuentran listados en nuestro sitio web. Medición del desarrollo Como indicador de un entorno laboral inclusivo, Bosch mide un índice de inclusión, que se recopila desde 2024 como parte de la encuesta anual a empleados (Bosch Pulse Check) y que sirve como indicador clave de la inclusión en Bosch. En 2025, la cifra correspondiente fue del 75 % (año anterior: 76 %); nuestro objetivo es alcanzar un índice de inclusión del 86 % para 2030. En 2025, la plantilla de Bosch incluía un 28,2 % de mujeres (año anterior: 28,9 %), y la proporción de mujeres en puestos directivos era del 21,1 % (año anterior: 20,4 %). Bosch se ha fijado como meta aumentar la proporción de mujeres en puestos directivos al 25 % para 2030. Además, a partir de 2025, nuestro objetivo es incrementar la proporción de mujeres en la alta dirección al 19 % para 2030 (año base 2024). La proporción actual es del 15,1 %. Bosch cumple con la legislación local y toma decisiones de contratación basadas en el mérito y el rendimiento, no en el género ni en otras características protegidas. Debido a las exigencias legales en Alemania, se aplican objetivos a la proporción de mujeres en el consejo de supervisión, en el consejo de administración y en los dos primeros niveles directivos inferiores al consejo de administración de Robert Bosch GmbH y sus filiales con sede en Alemania.

4. Derechos Humanos

4.1 Cumplimiento de las Obligaciones de Debida Diligencia en Derechos Humanos

El respeto a los derechos humanos es fundamental para el Grupo Bosch y, por lo tanto, constituye una de las siete dimensiones de nuestra visión de sostenibilidad. Para nosotros, respetar los derechos humanos significa cumplir con nuestras obligaciones de diligencia debida para proteger a las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta las normas sociales y ambientales pertinentes. Contribuimos a mejorar la situación de los derechos humanos en todo el mundo mediante la aplicación de las obligaciones de diligencia debida en materia de derechos humanos en nuestros procesos operativos.

Asimismo, exigimos activamente el respeto a los derechos humanos en nuestras cadenas de suministro globales, mitigamos los riesgos identificados mediante medidas preventivas y adoptamos las medidas correctivas adecuadas en caso de infracciones. Bosch mantiene relaciones de suministro en aproximadamente 60 países. De un total de unos 35.500 proveedores en todo el mundo, el Grupo Bosch adquirió materiales y servicios por valor de 49.300 millones de euros en 2025 (año anterior: 49.800 millones de euros).

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 2025 hemos recibido en SOES 2 denuncias por vulneración de derechos fundamentales. La primera fallada a favor de la compañía y la segunda con juicio pendiente para marzo del 2026. En 2024 se habían recibido 3 denuncias en SOES.

Otro de los compromisos asumidos por el Grupo Bosch a nivel mundial es la eliminación del trabajo forzado u obligatorio, que se corresponde con el principio número 4 recogido en el Pacto Mundial de la ONU. En particular en SOES no existe este riesgo de trabajo forzoso u obligatorio,

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

4.2 Responsabilidad hacia el cliente

Los productos de Bosch deben destacar 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.

Cumplimiento de productos

En el desarrollo y la fabricación de nuestros productos, así como en la prestación de servicios, nos mantenemos fieles a nuestro propósito «Inventado para la vida», que va más allá del mero cumplimiento de la ley. Nuestro Sistema de Gestión de Cumplimiento de Productos (PCMS) está diseñado para satisfacer todos los requisitos normativos aplicables a nuestros productos en el mercado correspondiente. Abarca todo el ciclo de vida de nuestros productos (hardware, software y servicios) y considera aspectos como la salud, la seguridad, la protección de datos, la seguridad de la información, la ciberseguridad, la propiedad intelectual y la protección del

medio ambiente. Los distintos elementos del PCMS nos ayudan a identificar, supervisar, controlar y minimizar los riesgos relacionados con el cumplimiento de los productos. Asimismo, garantizamos el cumplimiento de los productos a lo largo de toda nuestra cadena de suministro. El PCMS se basa en una directiva del Grupo, vinculante para el Grupo Bosch. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos y las regulaciones internas aplicables a los productos Bosch. En concreto, la directiva regula las responsabilidades para garantizar el cumplimiento de los productos, la organización y el mantenimiento de la cultura y los valores de cumplimiento. También define principios y medidas en materia de cumplimiento de productos, orientados a detectar y prevenir incumplimientos de los requisitos.

El objetivo es garantizar la eficacia del PCMS. El cumplimiento de las normas de producto es, por lo general, responsabilidad del departamento de calidad de la empresa. Se presentan informes al miembro responsable del consejo de administración de Robert Bosch GmbH al menos una vez al año. Además, se presentan informes puntuales al consejo de administración y, si es necesario, directamente a los órganos de supervisión. Nuestros sistemas de notificación están disponibles para que empleados y terceros informen sobre posibles infracciones de las normas de producto (véase también la sección «Gobernanza»). Si existen indicios de posibles infracciones o si la investigación revela la existencia de una reclamación, se debe seguir un procedimiento para la gestión de reclamaciones. El objetivo es responder adecuadamente a las reclamaciones, eliminar las causas, evaluar las medidas y compartir los hallazgos relevantes dentro de la organización.

Sistema de gestión de la calidad

Las políticas internas de la empresa crean un marco vinculante para establecer objetivos de calidad y comprometen a la organización a trabajar continuamente para mejorar el sistema de gestión de la calidad (SGC). La directiva del Grupo «Política de calidad y gestión de la calidad en el Grupo Bosch» tiene como objetivo definir una política de calidad para el Grupo Bosch que esté en consonancia con nuestro propósito «Inventado para la vida». Proporciona un marco para especificar los objetivos de calidad y obliga a la organización a cumplir los requisitos pertinentes y a mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad. De este modo, Bosch ha creado la base para un SGC certificable y, en particular, cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 «Sistemas de gestión de la calidad». Así, todas nuestras plantas de producción cuentan con un sistema de gestión de la calidad certificado según la norma ISO 9001. Todas las plantas que fabrican componentes para vehículos también están certificadas según la norma IATF 16949. Una formación integral crea las condiciones para que todos en la empresa se sientan comprometidos con los estándares de calidad de Bosch, especialmente en lo que respecta a la seguridad de los productos, y para que los pongan en práctica. Ofrecemos a todos nuestros colaboradores diversos cursos de capacitación en cumplimiento y calidad. Estos programas de capacitación anuales son obligatorios para aquellos colaboradores cuyas actividades tienen un impacto directo en la calidad del producto. Para ello, a todos los colaboradores que desempeñan funciones relevantes se les asigna anualmente un "Currículo de Gestión de la Calidad". Este currículo incluye tanto el estándar global de la empresa sobre fundamentos de calidad como contenido personalizado adaptado a las necesidades del personal local en las distintas ubicaciones. Además, los contratistas también están obligados a completar los programas de capacitación pertinentes sobre calidad del producto si sus actividades pueden afectar la calidad o la seguridad del mismo.

Seguridad del producto

Uno de los pilares de nuestra gestión de calidad es la seguridad de nuestros productos. Una directiva central específica establece los requisitos para la implementación de la seguridad del producto en las unidades organizativas responsables del mismo. El objetivo es cumplir con los requisitos reglamentarios y contractuales (del cliente) en materia de seguridad del producto y, de este modo, garantizar que solo se comercialicen y pongan a disposición productos Bosch seguros. La directiva central «Requisitos de seguridad del producto» es vinculante para el Grupo Bosch. Desde la fase de desarrollo del producto, damos gran importancia a la seguridad y cumplimos con las normas pertinentes, como la ISO 12100 para la seguridad de la maquinaria, la ISO 26262 para la seguridad funcional de los sistemas en vehículos de pasajeros o la IEC 61508 para la seguridad funcional de los sistemas eléctricos y electrónicos. Los productos no se lanzan a la producción en serie hasta que se hayan aclarado completamente todos los aspectos de seguridad. Además, se debe establecer y verificar el cumplimiento de las especificaciones pertinentes para todos los productos, por ejemplo, mediante pruebas preventivas como pruebas de fin de línea, pruebas de fiabilidad o auditorías de producto. Realizamos un seguimiento exhaustivo del producto durante todo su ciclo de vida, en el caso de productos que requieren atención en materia de seguridad. Las directrices internas regulan el procedimiento en caso de quejas de clientes e incidentes sobre el terreno.

Requisitos de calidad para nuestros socios comerciales

En Bosch, capacitamos a nuestros proveedores, contratistas y subcontratistas para que cumplan con nuestros altos estándares de calidad, proporcionándoles directrices claras y programas de formación pertinentes. Las medidas de formación en aseguramiento de la calidad se llevan a cabo según sea necesario, como parte de nuestra gestión de calidad de proveedores, por ejemplo, para nuevos proyectos, cambios en las especificaciones del producto o desviaciones de calidad detectadas. Nuestros programas se centran en proveedores estratégicamente relevantes, nuevos socios, contratistas y sus subcontratistas, y aquellos que operan en áreas de productos críticos. Para los socios comerciales con riesgos de calidad específicos, la participación en los programas de formación es obligatoria. Para que el aprendizaje sea eficiente y flexible, Bosch ofrece el «Portal de Proveedores de Bosch», que permite el acceso continuo a recursos digitales. Aquí, nuestros socios comerciales pueden encontrar módulos de formación en línea y documentación sobre temas clave como estándares de calidad, métodos de inspección y prevención de errores. Algunos ejemplos de programas de formación son el «Análisis de Modos y Efectos de Fallo» (AMFE) y la «Descarga Electroestática» (ESD).

Información y documentación

Además de las obligaciones de información y documentación existentes, ofrecemos oportunidades de aprendizaje para que los usuarios utilicen el producto correctamente y lo operen de forma segura. Por ejemplo, Bosch Mobility Aftermarket ofrece oportunidades de aprendizaje para los empleados de taller, mientras que Power Tools proporciona oportunidades adecuadas para los clientes finales.

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.

Ante la creciente importancia de la IA en el entorno empresarial de Bosch y la aprobación de la Ley de IA en Europa, se impartió a los empleados el curso de formación básica «Fundamentos digitales: Fundamentos de IA, privacidad, información y ciberseguridad». El aprendizaje electrónico interactivo es obligatorio para todos los empleados y tiene como objetivo concienciar sobre este complejo tema. Asimismo, se tiene en cuenta la estrecha relación entre la ciberseguridad, la seguridad de la información y la protección de datos.

Sistemas de gestión

El Grupo Bosch opera un sistema combinado de gestión de seguridad de la información y protección de datos (SGSI/SPPD) y un sistema de gestión de ciberseguridad (SGC), que se mantienen y actualizan continuamente. Estos sistemas de gestión se basan en estándares

internacionales como ISO 27001, TISAX y otros estándares comparables, así como en las mejores prácticas, y tienen en cuenta los requisitos legales como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o la Ley de Ciberresiliencia (CRA).

Este enfoque integrado garantiza una gestión coherente de la seguridad de la información, la ciberseguridad y la protección de datos. Las auditorías o autoevaluaciones periódicas contribuyen al desarrollo de los sistemas de gestión y a la reducción de riesgos derivados de medidas inexistentes o ineficaces. Si se detectan deficiencias durante las inspecciones, la persona responsable debe iniciar las medidas correctivas. Las políticas y normativas internas de Bosch abarcan todas las áreas relevantes de ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos. Incluyen instrucciones vinculantes para el desarrollo de productos y servicios, el funcionamiento de servidores y otros sistemas informáticos, así como los principios básicos relativos a la seguridad de la información y la protección de datos de la empresa. La directiva del Grupo «Seguridad de la Información y Protección de Datos» regula los principios, responsabilidades, tareas y estructuras organizativas en materia de seguridad de la información y protección de datos, y hace referencia, en particular, a los sistemas de gestión correspondientes.

Es vinculante para el Grupo Bosch. Un comité directivo multifuncional, integrado por el responsable de protección de datos, el responsable de ciberseguridad y el director de seguridad corporativa, rinde cuentas directamente al consejo de administración de Robert Bosch GmbH dos veces al año. Además, hemos creado una oficina corporativa independiente responsable de la ciberseguridad de nuestros productos. Cada unidad organizativa debe establecer una oficina con un responsable encargado de la implementación del SGSI/SGPD en sus respectivas unidades y del apoyo a la implementación de las directrices corporativas sobre seguridad de la información y protección de datos. Asimismo, debe designarse un responsable de ciberseguridad en cada unidad organizativa.

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.

En el año 2025 los patrocinios ascendieron a 44.390 euros. Este importe de patrocinios se hace a nivel global y no a nivel legal entidad con lo cual SOES no tiene patrocinios específicos ni en 2024 ni en 2025

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 SOES. El objetivo de este departamento es contribuir a que todos los empleados lo conozcan y a su vez trabajen siguiendo los principios del Código de Conducta.

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 SOES. 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 2025. 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 SOES. 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 el primer trimestre de 2026. En el 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 deshonestas 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, cada 2 años se llevan a cabo análisis de riesgo de corrupción a nivel global, que 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, lucha contra la corrupción, legislación contable, derecho de la Competencia, control a la exportación, blanqueo de capitales, Compliance de producto y Compliance de la propiedad intelectual. 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 desde 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 SOES 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)

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 suelen

llevarse a cabo en formato online. Durante el 2025 se ha planificado una formación central (webinar) sobre la Lucha contra la Corrupción, debido al cambio de normativa interna central sobre la Prevención de la Corrupción, publicada a comienzos del 2025. En la sociedad SOES se ha formado en Corrupción general a la totalidad del grupo objetivo.

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

5.5 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. Concretamente Bosch España en 2024 efectuó una donación de 50.000 euros destinada a las comunidades más afectadas por las inundaciones causadas por la DANA. Además, se enviaron paquetes de apoyo de varias unidades de negocio de Bosch para aliviar la situación de los afectados en las áreas inundadas.

Estas donaciones se realizan a nivel regional, desde SOES no se han realizado donaciones ni en 2024 ni en 2025

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. En 2025 se colaboró con la Asociación Vida Digna para la donación por parte de los empleados de ropa, calzado y juguetes, también con la entidad Amica para la donación 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.

Bosch mantiene relaciones comerciales con proveedores en aproximadamente 60 países. De un total de unos 35.500 proveedores a nivel mundial, el Grupo Bosch adquirió materiales y servicios por valor de 49.300 millones de euros en 2025 (año anterior: 49.800 millones de euros). Una gran parte de los recursos utilizados en nuestra cadena de suministro son componentes adquiridos, principalmente productos semielaborados o componentes terminados. Solo adquirimos una pequeña proporción directamente como materia prima. Asimismo, esperamos que nuestros socios comerciales se comprometan a respetar los derechos humanos, a establecer procesos de debida diligencia adecuados y a hacer todo lo posible para obligar a sus proveedores y otros terceros a adherirse a los principios correspondientes.

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 2025 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):

$$CR \text{ (ppm)} = \frac{\text{Total número de (Quejas legítimas+ mayor complaint+ serious complaints)}}{1.000.000} \times \text{Total número de eventos}$$

El CR del 2025 ha sido de 0,27, habiéndose recibido 5 reclamaciones sobre un total de 18.634.325 transacciones El CR del 2024 ha sido de 0,11, habiéndose recibido 3 reclamaciones sobre un total de 19.027.802 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 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 2025 subvenciones por importe de 2.664.062 €. Se han imputado al resultado del ejercicio 254.791 € correspondientes a la subvención recibida en 2024 por un importe de 864.107€.

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 pagar por Impuesto de Sociedades durante el ejercicio 2025, después de aplicación de deducciones ha sido de 440.913,17 euros (348.306,02 euros a cobrar en 2024)

6.4.3. Beneficios obtenidos

El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2025 ha ascendido a 1.293.665,69 euros de beneficio. El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2024 ascendió 287.044,41 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, S.A.U.	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7	1.) 1 2.) 7 3.) 7 4.) 8 5.) 8	
Análisis de Materialidad	Análisis de Materialidad		Bosch Service Solutions		10-12	
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, S.A.U.	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	-Gestión corporativa y compliance (pág. 15) -Medio ambiente (pág. 23-24) -Empleo (pág. 56) -Derechos Humanos (pág. 62-63) -Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 73) -Sociedad (pág. 74-75)	
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, S.A.U.	102-15	-Riesgos a corto, medio y largo plazo (pág. 22) -Medio ambiente (pág. 23-24) -Derechos Humanos (pág. 62-63) - Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 73) - Sociedad (pag 74-75)	
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	-	Bosch Service Solutions, S.A.U.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	KPIs de SOES (pág. 22)	

	<p>esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.</p> <p>* Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de la información no financiera.</p> <p>* Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos.</p> <p>* En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

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, S.A.U.	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	Medio ambiente 1.) 23 2.) 24 3.) 24	
	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, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad	Medio ambiente (pág. 26)	
	Economía circular y prevención y gestión de residuos					
	1.)Economía circular	No	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Medio ambiente 1.) 26 2.) 26 3.) 27	
	2.)Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	No	S.A.U.			
	3.)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		303-1	Medio ambiente (pág. 27)	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	No	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1 / 301-2	Medio ambiente (pág. 27)	
	1.)Consumo, directo e indirecto, de energía 2.)medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. 3.)Uso de energías renovables.	Sí		103 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Medio ambiente 1.) 27 2.) 27 3.) 27	
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		103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Medio ambiente (pág. 27-29)	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Medio ambiente (pág. 27-29)	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Medio ambiente (pág. 27-29)	
	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, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Medio ambiente (pág. 29)	

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, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1	Empleo (pag.31-32)	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	Sí		102-8	Empleo (pag.33-34)	
	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.34-35)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Sí		401-1	Empleo (pag.35-36)	
	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.36-37)	
	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.37-38)	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.38)	
	Empleados con discapacidad.	Sí		405-1	Empleo (pag.38)	
	Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.38-39)	
	Número de horas de absentismo	Sí		403-2	Empleo (pag.39-40)	
	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.40-41)	
	Salud y seguridad					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Empleo (pag.41)	
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí		403-2 / 403-3	Empleo (pag.41-44)	
	Relaciones sociales					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	Empleo (pag.44-47)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	Sí		102-41	Empleo (pag.44)	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.44)
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Sí			Empleo (pag.44-47)
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Empleo (pag.47-48)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí		404-1	Empleo (pag.48)
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Empleo (pag.48)
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	Sí			Empleo (pag.48-50)
	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, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleo (pag.48-50)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí			Empleo (pag 50-51)

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, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17	Derechos Humanos (pag. 62-63)	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.62-63)	
	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.662-63)	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	Sí		103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Derechos Humanos (pag.62-63)	

	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	Sí		409-1	Derechos Humanos (pag.62-63)	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	Sí		408-1	Derechos Humanos (pag.62-63)	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 70-72)	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	Sí			Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 73-74)	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	413-1	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 74)	
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, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1	Sociedad (pág. 74)	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	Sí			Sociedad (pág. 74)	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	Sí		102-43	Sociedad (pág. 74)	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí		102-12 / 102-13	Pág. 68-69	
	Subcontratación y proveedores					
	1.)La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales 2.)Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9	Sociedad (pág. 74-75)	
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	Sí			Sociedad (pág. 74-75)	
	Consumidores					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente	Sociedad (pág. 77)	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	Sociedad (pág. 75-77)				
Información fiscal						
1.)Beneficios obtenidos país por país 2.)Impuestos sobre beneficios pagados	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico	Sociedad (pág. 78)		
Subvenciones públicas recibidas	Sí	Bosch Service Solutions, S.A.U.	201-4	Sociedad (pág. 77)		