

# ESTADO DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

## 1 General

### 1.1 Ámbito Global

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

En su elaboración, se ha realizado en referencia a lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en aquellos términos en que no contradice la Ley 11/2018 de la misma manera que sirve de referencia para la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa.

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

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

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

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

### 1.2 Modelo de Negocio

#### 1.2.1 Antecedentes de SOES

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

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

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

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

En 2003 se inicia en Vigo la actividad del negocio de Servicios de Comunicaciones. En 2004 se llevó a cabo la adquisición del capital de Video Communication Systems AG (VCS) y de Micos GmbH. En 2005, tras la compra de ADC, Bosch Security Systems, S.A.U.(STES) se convirtió en una de las compañías líderes en la tecnología de vídeo de IP y se sentaron las bases para el desarrollo a corto plazo de una gama propia de sistemas de control de accesos. En este mismo año, el área de negocio de Servicios de Comunicaciones, abre una nueva sede en Madrid para brindar servicios de atención al cliente y digitalización de documentos. En 2009, el área de negocio de Servicios de Comunicaciones abre una nueva sede en Barcelona para proporcionar servicios también en varios idiomas a otros países, incluso fuera de Europa. A 31 de diciembre de 2023, el único propietario de SOES es Robert Bosch España, S.L.U.

### 1.2.2 Actividad

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

Sus áreas de negocio están clasificadas en las siguientes categorías:

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

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

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

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

## **Mobility Services**

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

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

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

## **Monitoring Services**

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

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

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

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

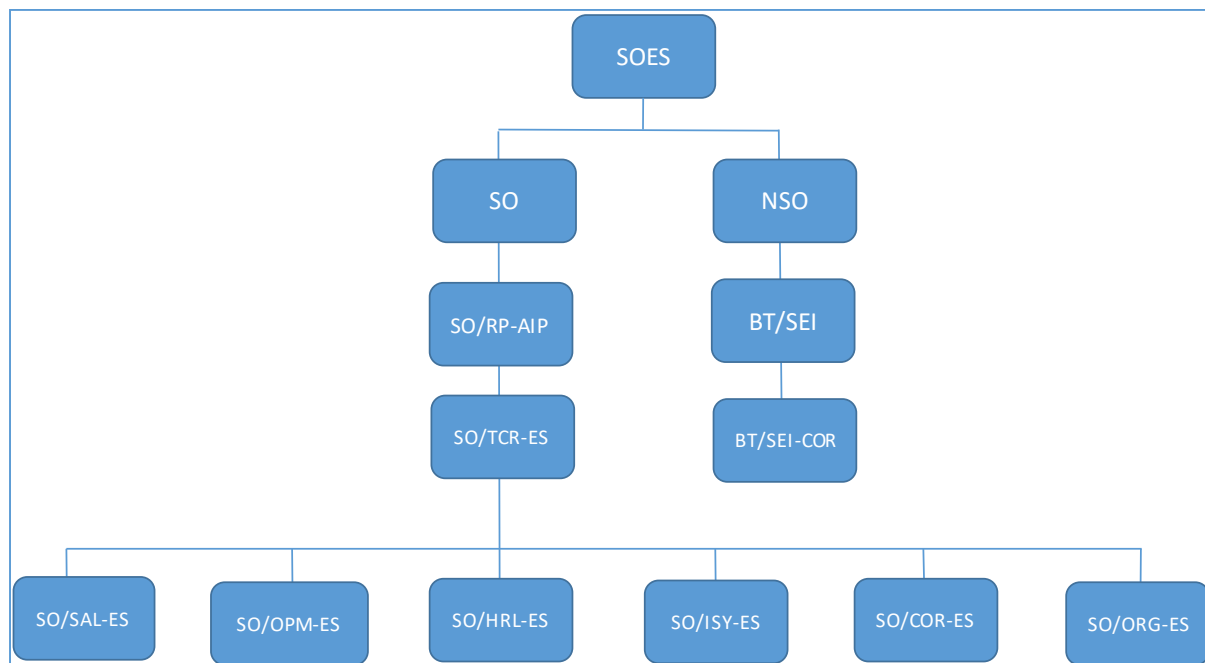
- Marketing y ventas: Gestión global de los contactos con los clientes, actualmente en más de 40 países y en 28 idiomas. Brindando apoyo a las actividades de marketing y ventas en todo el trayecto del cliente y por todos los canales. Con la plataforma omnicanal, se establece la comunicación por teléfono,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

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

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

### 1.2.3 Organización y estructura:

Organigrama funcional de SOES vigente, durante el ejercicio fiscal 2023:



### 1.2.4 Entorno de mercado

#### Building Technologies en España

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

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

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

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

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

### **1.2.5 Estrategia de negocio**

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

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

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

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

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

La fiabilidad, la credibilidad y la legalidad son componentes claves del éxito empresarial de Bosch, y dan título a uno de nuestros valores, recogidos en nuestra filosofía “We are Bosch”: “Solo prometemos lo que podemos suministrar, aceptamos los acuerdos de forma vinculante y respetamos y observamos la ley en todas nuestras transacciones empresariales.”

#### **1.3.1 Gestión corporativa**

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

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

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



comerciales del grupo en el correspondiente “Código de Conducta Empresarial para socios de negocio”.

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

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

El sistema de gestión de Compliance constituye un elemento integral de la aplicación del gobierno corporativo en Bosch y abarca todas las estructuras y procesos para garantizar el cumplimiento a nivel organizativo. Su objetivo es garantizar el cumplimiento y contribuir así al éxito a largo plazo de la compañía, teniendo como base la integridad y la conducta basada en valores. El Sistema de Gestión de Compliance, en adelante CMS, es de naturaleza preventiva y está diseñado para animar a todos los asociados del Grupo Bosch a identificar los riesgos de cumplimiento y las posibles infracciones en una fase temprana y a responder adecuadamente. El objetivo es también reducir los riesgos para Bosch, sus asociados y sus órganos corporativos. Al mismo tiempo, el objetivo es proteger y cultivar la reputación del Grupo Bosch, que es la base de la confianza de nuestros socios comerciales.

Este sistema describe y establece las responsabilidades para las diferentes áreas de cumplimiento (lucha contra la corrupción, legislación de defensa de la competencia, blanqueo de capitales, cumplimiento de productos, salud y seguridad en el trabajo, protección contra incendios, protección del medio ambiente, cumplimiento de los materiales y legislación laboral y social).

En Bosch hay Oficinas de Compliance en las regiones y divisiones, y dependen directamente de la organización corporativa de Compliance. El responsable de cada oficina es un oficial de cumplimiento que tiene autoridad ilimitada para exigir información y realizar auditorías para cumplir con sus funciones. En el desempeño de estas, es independiente y sólo está vinculado por las instrucciones del departamento corporativo de Compliance.

A pesar de la constante evolución del entorno, nos esforzamos por mantener nuestras políticas y procedimientos actualizados. Por ello, supervisamos continuamente la eficacia de nuestro CMS en el ámbito de responsabilidad de la organización de Compliance y lo desarrollamos constantemente. Para ello, llevamos a cabo análisis de riesgos periódicos, por ejemplo, cada dos años se hace un análisis global del riesgo de corrupción en las sociedades del grupo.

La aplicación del gobierno corporativo en el marco del sistema de Gestión de Compliance, se revisa en el curso de las auditorías internas. La responsabilidad de la auditoría recae en el departamento de auditoría interna de la empresa. El diseño y la eficacia del sistema y sus elementos individuales también entran en el ámbito de las auditorías internas. Además, supervisamos nuestro CMS en el curso de auditorías externas, que han atestiguado repetidamente la eficacia del sistema en los últimos años. Siempre tomamos los resultados como una oportunidad para seguir desarrollando y optimizando nuestro CMS.

Por último, la sociedad matriz del grupo Bosch en España, -Robert Bosch España SLU-, ha revisado la certificación que verifica que el sistema de gestión de Compliance Penal de esta sociedad está de acuerdo con la norma UNE 19601; 2017 en mayo de 2022.

### **1.3.2.2 Código de Conducta**

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

Las directrices se desarrollan en las correspondientes directivas centrales y en las normativas internas locales adicionales. Éstas también contienen, por ejemplo, parámetros de referencia para los asociados, como umbrales específicos. En España, por ejemplo, la aceptación y emisión de gratificaciones que constituyan exclusivamente un beneficio privado está permitida hasta un límite de 35 euros por año y destinatario.

El Código de Conducta Empresarial también engloba nuestro compromiso con la responsabilidad social, en particular en lo que respecta al respeto de los derechos humanos y la prohibición del trabajo forzoso o infantil. Nuestro código se extiende también a nuestros socios comerciales. El código está disponible para todos los asociados en 33 idiomas y ha sido comunicado expresamente por el CEO del grupo, a todos los asociados fuera de convenio colectivo en todo el mundo. Éstos han confirmado su aceptación del código. Además, se proporciona a todos los asociados una versión abreviada del código con los mensajes clave. El código está disponible en Internet y en la intranet.

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

- Manual de Calidad y Servicio.
- Product Development Code.
- Política de proveedores.
- Política de anticorrupción.
- Política antitrust.
- Línea directa de compliance.
- Política de Privacidad y de Protección.
- Política General sobre Integridad de la Información y de los Datos.
- Política Integrada de Calidad, Prevención y Medioambiente.
- Plan de Minimización de Residuos.
- Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.
- Política de Evaluación anual del Rendimiento (GPD - Goal and Personal Dialogue).
- Política de Formación.
- Normativa de Tiempo de Trabajo (regulado por el convenio estatal de Contact Center).
- Plan de Igualdad (en negociación).
- Política de contratación.
- Política de becarios.
- Protocolo de actuación frente al acoso laboral.
- Política de gestión de reclamaciones.
- Política de donaciones.

### **1.3.3 Análisis de materialidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Identificación de los asuntos relevantes del sector a través de un benchmarking efectuado en base a informes publicados por compañías de similares características, en materia de información no financiera.
- Análisis de los estándares internacionales (Global Reporting Initiative, SASB- Materiality Map-, etc.) a partir de los cuales se determinan los requerimientos sectoriales de aplicación para la compañía.
- Análisis de noticias relevantes sobre la compañía y su sector en materia de información no financiera, durante el último ejercicio fiscal (año 2023).
- Identificación y análisis de los principales requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de Información No Financiera y Diversidad.

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

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

## Matriz de Materialidad

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

Compañía  
Servicio  
Ambiente  
Colaboradores  
Sociedad

## 1.4 Riesgos a corto, medio y largo plazo

### 1.4.1 Gestión de riesgos

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

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

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

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

Actualmente no hay consciencia de riesgo en el grupo, más allá de lo económico y riesgos políticos que podrían afectar materialmente los activos netos, la situación financiera y los resultados de operaciones del Grupo Bosch en 2023. En general se puede afirmar que no hay riesgos de exposición que podrían poner en peligro la continuidad de la existencia del Grupo Bosch.

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

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

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

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

Los riesgos individuales más grandes del Grupo Bosch clasificados como riesgos particulares (con una escala potencial de pérdida de más de 250 millones de euros y una probabilidad de ocurrencia de al menos más del 20 y hasta el 50 por ciento) son ataques a sus procesos centrales de IT y, cada vez más, sus productos conectados, así como los riesgos de protección de datos. Este grupo de riesgo también incluye posibles procedimientos de insolvencia o quiebra entablados contra proveedores críticos, particularmente en el sector empresarial Mobility Solutions y, el mayor riesgo operativo, una nueva caída en las ventas en la división Powertrain Solutions (el mayor contribuyente del grupo en términos de ventas) más allá del nivel ya previsto en el plan de negocio para 2022 y años posteriores.

Contamos con una estrategia de CI integral para combatir los riesgos de protección de datos y CI. Esto se debe a que una falla del sistema como resultado de ataques externos o errores

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

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

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

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

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

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

Además, a lo largo del año se han implementado medidas como consecuencia del análisis de riesgo de corrupción hecho en 2021.

#### **1.4.1.4 Riesgos legales**

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

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

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

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

De acuerdo con sus regulaciones, instrumentos financieros como las transacciones 'forward' y 'swaps' de intereses, sólo pueden utilizarse en conexión con el negocio operativo, las inversiones y transacciones financieras; no estando permitidas las transacciones de tipo

especulativo. La cobertura de las transacciones se lleva a cabo únicamente a través de bancos cuyo sistema crediticio es bueno. Su solvencia es chequeada constantemente, y los límites de crédito se definen en consecuencia.

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

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

#### **1.4.2 Gestión de riesgos en SOES**

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

#### **1.5 KPIs de SOES**

Principales KPIs	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023
Número de empleados	1.728	1.782
Consumo energético	2.088.019 kWh	2.086.249 kWh

## **2 Medio ambiente**

### **2.1 Política medioambiental y gestión ambiental**

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

La consecuencia del Plan Estratégico del Grupo Bosch que aplica a SOES, en el que se refuerza el compromiso con la descarbonización a 2050, permitirá reducir el impacto sobre



el medio ambiente de las actividades de la compañía. Para ello, la estrategia de SOES consiste en invertir en tecnologías de generación bajas en carbono y aumentar el valor de la producción de energía libre en carbono, mediante instalaciones de generación de energía renovable.

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

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

## **2.2 Contaminación**

### **2.2.1 Contaminación atmosférica**

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

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

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

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

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

### **2.3.1 Economía Circular**

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

### **2.3.2 Residuos**

La compañía no desarrolla acciones específicas orientadas a reducir el impacto de sus residuos, dado que este aspecto no es material para la organización debido al sector en el que desarrolla su actividad y de tratarse de residuos típicos de oficina de tipo doméstico en cantidades no materiales y por eso no detallamos cifras de residuos generados.

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

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

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

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

En 2023 no se han realizado actividades relevantes para el ahorro de energía.

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

En el año 2023 se ha tenido un consumo energético indirecto de electricidad de 2.086.249 kWh (2.088.019 kWh en 2022). De la misma manera, se dispone de los certificados de garantía de origen de la energía de fuente renovable que el generador facilita, para demostrar que toda la energía consumida es 100% renovable.

### **2.4.3 Consumo de agua**

En el año 2023, el área de SOES ha consumido 2.122 metros cúbicos de agua (2.131 metros cúbicos de agua en 2022), tratándose en todo caso de agua para uso doméstico y no industrial.

## **2.5 Consumo de materias primas**

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

## **2.6 Cambio climático**

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

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

Por ello el Consejo de Administración de Bosch decidió el 26 de junio de 2018 no sólo reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> (en 2018: 3,2 Mio tCO<sub>2</sub> por año) sino también conseguir neutralizar la carbonización en 2050 en todas sus localizaciones. Descarbonización significa que las emisiones directas de CO<sub>2</sub>, principalmente producidas por el consumo de gas natural y gasoil, así como las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>, principalmente producidas por electricidad y calefacción, deben llegar a ser cero.

Para el año 2023, se han calculado unas emisiones de CO<sub>2</sub> de 65,26 ton CO<sub>2</sub>, siendo debidas exclusivamente a combustibles (25.906 litros en 2023 siendo la totalidad de diésel en vehículos), ya que la electricidad es 100% energía verde, siguiendo un enfoque Market Based ya que la electricidad adquirida es de origen renovable, las emisiones de Alcance 2 son 0. Para el año 2022, se calcularon unas emisiones de CO<sub>2</sub> de 46,49 ton CO<sub>2</sub>. debidas exclusivamente a combustibles (18.455 litros), El factor de cálculo utilizado para la determinación de las emisiones de CO<sub>2</sub> es 2,519 kg CO<sub>2</sub>/kWh para diésel. La fuente para calcular el factor es el informe del MITECO de Junio del 2023. No se puede calcular las emisiones del alcance 3 por su dificultad de cálculo al tratarse de una empresa de servicios.

El incremento en el consumo de combustibles se debe al mayor número de vehículos en la flota.

Por su actividad SOES no emite sustancias que agoten la capa de ozono, ni óxidos de nitrógeno ni azufre, ni otras emisiones significativas en el aire. Asimismo tampoco se han identificado incumplimientos de leyes o normativas en cuestiones de medio ambiente.

No se han adoptado medidas específicas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático a lo largo del ejercicio 2023.

## **2.7 Protección de la biodiversidad**

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

## **3. Empleo**

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

SOES ha cerrado el año 2023 con una plantilla de 1.782 personas trabajadoras (1.728 en el año 2022).

Tiene su sede principal ubicada en Vigo, con un total de 1.165 personas en plantilla (1.232 en 2022), y cuatro centros de trabajo más en territorio español: Madrid y Barcelona, que suman 591 personas más (480 en 2022), un centro en Ourense con 9 personas más plantilla (16 en 2022) y un nuevo centro en Valencia con 15 personas. El Convenio Colectivo Estatal de Contact Center es el convenio de aplicación para el sector.

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 7,02% 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 cinco centros de SOES durante cada año a tratar o el dato a cierre de diciembre de 2023.

La clasificación profesional se muestra en referencia a los niveles salariales del Convenio Colectivo de Contact Center, siendo los niveles 9, 10 y 11 en los que se encuadran teleoperadoras y teleoperadores y que representan un 80% de la plantilla total.

En los niveles 8 y 6 se encuentran incluidos mayoritariamente los puestos de coordinación y supervisión, que en SOES se denominan capa de soporte y que suponen el 14% de la plantilla. Son responsables de la gestión de las teleoperadoras y teleoperadores, realizando principalmente el control de los niveles de servicio y productividad. También engloban los puestos de oficial y técnico administrativo, formación, agente de calidad, ayudante de sistemas y programador junior, pero en SOES supone un porcentaje mucho menor en comparación con la capa de soporte.

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

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

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

Plantilla activa a 31/12/2022	f	%	Hombres	%	Total
	1043	60%	685	40%	1728

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

Durante 2023 SOES ha empleado a 286 personas (329 en 2022), de las cuales el 51% 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 2022 y del 2023.

#### Datos a 31/12/2022

Edad	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
< 30	106	53%	10%	95	47%	14%	201	12%
30 - 50	777	60%	74%	526	40%	77%	1303	75%
> 50	160	71%	15%	64	29%	9%	224	13%
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>1.728</b>	<b>100%</b>

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECTIVOS	7	33%	1%	14	67%	2%	21	1%
MANDOS INTERMEDIOS	18	46%	2%	21	54%	3%	39	2%
NIVEL 3	1	33%	0%	2	67%	0%	3	0%
NIVEL 4	1	20%	0%	4	80%	1%	5	0%
NIVEL 5	6	43%	1%	8	57%	1%	14	1%
NIVEL 6	22	43%	2%	29	57%	4%	51	3%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
NIVEL 8	106	55%	10%	86	45%	13%	192	11%
NIVEL 9	209	47%	20%	232	53%	34%	441	26%
NIVEL 10	651	70%	62%	274	30%	40%	925	54%
NIVEL 11	21	58%	2%	15	42%	2%	36	2%
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>1.728</b>	<b>100%</b>

#### Datos a 31/12/2023

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

Clasificación profesional	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
DIRECTIVOS	8	36%	1%	14	64%	2%	22	1%
MANDOS INTERMEDIOS	20	32%	2%	42	68%	6%	62	3%
NIVEL 4	1	20%	0%	4	80%	1%	5	0%
NIVEL 5	8	42%	1%	11	58%	2%	19	1%
NIVEL 6	25	50%	2%	25	50%	3%	50	3%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%
NIVEL 8	104	54%	10%	88	46%	12%	192	11%
NIVEL 9	262	49%	25%	269	51%	37%	531	30%
NIVEL 10	624	71%	59%	257	29%	36%	881	49%
NIVEL 11	10	53%	1%	9	47%	1%	19	1%

Total	1.063	60%	100%	719	40%	100%	1.782	100%
-------	-------	-----	------	-----	-----	------	-------	------

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	NIVEL 11	Auxiliar Administrativo	
		Supervisor/a A		Teleoperador/a/Operador/a Oficial de Oficinas Propias	

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

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

Casi la totalidad de los contratos en SOES a cierre del año 2023 son indefinidos (96% en 2022). Solo uno de los contratos es temporal y se corresponde con un contrato de sustitución de una persona colaboradora en situación de baja IT en los departamentos transversales, de personal indirecto, no relacionado directamente con la producción.

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 2022 y 2023:

Contratos a 31/12/2022	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
100 Indefinido ordinario. Tiempo completo	266	61%	26%	170	39%	25%	436	25%
109 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo completo	3	100%	0%	0	0%	0%	3	0%
139 Indefinido discapacidad tiempo completo	2	67%	0%	1	33%	0%	3	0%
189 Indefinido transformación tiempo completo	295	56%	28%	233	44%	34%	528	31%
200 Indefinido ordinario tiempo parcial	241	64%	23%	138	36%	20%	379	22%
209 Indefinido transformación fomento contratación, tiempo parcial	3	43%	0%	4	57%	1%	7	0%
239 Indefinido discapacidad tiempo parcial	1	50%	0%	1	50%	0%	2	0%

289 Indefinido transformación tiempo parcial	198	65%	19%	105	35%	15%	303	18%
401 Temporal Obra o servicio determinado, tiempo completo	14	42%	1%	19	58%	3%	33	2%
402 Temporal Eventual circunstancias de la producción, tiempo completo	2	29%	0%	5	71%	1%	7	0%
501 Temporal Obra o servicio determinado, tiempo parcial	18	67%	2%	9	33%	1%	27	2%
<b>Total a 31/12/2022</b>	<b>1.043</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>1.728</b>	<b>100%</b>

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

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

A continuación, se muestra el promedio anual de contratos indefinidos y temporales por sexo, edad y clasificación profesional, y la distribución de la parcialidad sobre el total de la contratación. El alto porcentaje de contratos a tiempo parcial tiene su justificación en dos cuestiones. Por una parte, este dato incluye las jornadas reducidas por motivos familiares, que en SOES a cierre de 2023 suponían un 12% (14% en 2022) 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.

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

Promedio en 2022 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	956	93%	60%	75	7%	56%	1030	60%	629	61%
Hombres	639	92%	40%	58	8%	44%	697	40%	285	41%
<b>Total</b>	<b>1.595</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>132</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	<b>1.727</b>	<b>100%</b>	<b>914</b>	<b>53%</b>

Promedio en 2023 de contratos por sexo	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
Mujeres	1059	98%	60%	17	2%	50%	1076	60%	603	56%
Hombres	704	98%	40%	16	2%	50%	720	40%	265	37%
<b>Total</b>	<b>1.763</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>	<b>1.796</b>	<b>100%</b>	<b>868</b>	<b>48%</b>

Promedio en 2022 de contratos por edad	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
< 30	142	78%	9%	40	22%	30%	182	11%	114	63%
30 - 50	1255	94%	79%	82	6%	62%	1337	77%	705	53%
> 50	198	95%	12%	10	5%	8%	209	12%	94	45%
<b>Total</b>	<b>1.595</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>132</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	<b>1.727</b>	<b>100%</b>	<b>914</b>	<b>53%</b>

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

Promedio en 2022 de contratos por clasificación prof.	Indefinido	%H	%V	Temporal	%H	%V	Total	%V	Tiempo parcial	%H
DIRECTIVOS	20	100%	1%	0	0%	0%	20	1%	0	0%
MANDOS INTERMEDIOS	35	100%	2%	0	0%	0%	35	2%	0	1%
NIVEL 3	4	100%	0%	0	0%	0%	4	0%	0	0%
NIVEL 4	5	92%	0%	0	8%	0%	5	0%	0	0%
NIVEL 5	13	100%	1%	0	0%	0%	13	1%	0	0%
NIVEL 6	52	100%	3%	0	0%	0%	52	3%	4	8%
NIVEL 7	1	100%	0%	0	0%	0%	1	0%	0	0%
NIVEL 8	199	95%	12%	11	5%	8%	209	12%	39	19%
NIVEL 9	321	86%	20%	51	14%	39%	372	22%	61	16%
NIVEL 10	927	93%	58%	69	7%	52%	995	58%	791	79%
NIVEL 11	19	92%	1%	2	8%	1%	21	1%	18	87%
<b>Total</b>	<b>1.595</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>132</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>	<b>1.727</b>	<b>100%</b>	<b>914</b>	<b>53%</b>



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

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

Durante el 2023, SOES ha incorporado a su plantilla a 286 personas (329 en 2022) y ha finalizado la relación laboral con 113 personas trabajadoras (179 en 2022).

La reducción en el número de despidos se debe a que durante el año 2022 la Compañía se vio obligada a aplicar un Expediente de Regulación de Empleo y una modificación sustancial de las condiciones de trabajo de carácter colectivo. Ambas medidas, destinadas a paliar los efectos de la contracción del mercado en ese periodo, supusieron un incremento en la cifra de despidos durante el año fiscal 2022.

Debe considerarse también 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 2022

Rango de edad		NIVEL 11	NIVEL 10	NIVEL 9	NIVEL 8	NIVEL 6	NIVEL 5	Total	%V
< 30	Mujeres	2	7	0	0	0	0	9	5%
	Hombres	2	8	0	0	0	0	10	6%
30 - 50	Mujeres	2	44	8	8	2	0	64	36%
	Hombres	0	42	17	16	3	1	79	44%
> 50	Mujeres	1	7	0	1	0	0	9	5%
	Hombres	0	5	3	0	0	0	8	4%
Total	Mujeres	5	58	8	9	2	0	82	46%
	Hombres	2	55	20	16	3	1	97	54%
<b>Total general</b>								<b>179</b>	<b>100%</b>

### Número de despidos en 2023

Rango de edad		NIVEL 11	NIVEL 10	NIVEL 9	NIVEL 8	MANDOS INTERMEDIOS	Total	%V
< 30	Mujeres	2	6	1	0	0	9	8%
	Hombres	6	7	3	1	0	17	15%

30 - 50	Mujeres	2	25	7	9	0	43	38%
	Hombres	2	15	13	2	1	33	29%
> 50	Mujeres	0	3	2	0	0	5	4%
	Hombres	0	3	3	0	0	6	5%
Total	Mujeres	4	34	10	9	0	57	50%
	Hombres	8	25	19	3	1	56	50%
Total general							113	100%

### 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 2022 y 2023.

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.

En el ejercicio fiscal de 2023 se muestra un incremento importante en la remuneración de los mandos intermedios, con origen en la incorporación a SOES desde julio, de un nuevo centro ubicado en Valencia, perteneciente con anterioridad a otra compañía del grupo, y cuyos empleados, con funciones de ingeniería, están ubicados en las categorías de mandos intermedios, pero con una retribución sustancialmente mayor que la media de la retribución para esta categoría en ejercicios anteriores.

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	2022	2023	Evolución	Brecha 2023
Mujeres	17.362	18.273	5%	17%
Hombres	20.024	21.910	9%	

Remuneración media por edad	Promedio 2022	2022		Promedio 2023	2023			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha 2022	Mujeres	Hombres
< 30	18.012	16.956	19.169	19.209	18.150	20.152	10%	7%	5%
30 - 50	18.624	17.383	20.268	19.922	18.265	22.310	18%	5%	10%
> 50	18.044	17.564	19.192	19.483	18.384	21.925	16%	5%	14%

Remuneración media por clasificación profesional	Promedio 2022	2022		Promedio 2023	2023			Evolución	
		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	Brecha 2022	Mujeres	Hombres
MANDOS INTERMEDIOS	42.941	39.339	45.888	65.100	47.824	73.135	35%	22%	59%
NIVEL 3	40.001	39.673	40.083				N/A	N/A	N/A
NIVEL 4	30.505	23.865	31.833	29.741	25.644	30.766	17%	7%	-3%

NIVEL 5	23.700	23.596	23.769	26.159	25.694	26.497	3%	9%	11%
NIVEL 6	21.379	20.257	22.213	23.231	22.582	23.810	5%	11%	7%
NIVEL 7	21.805	21.805		22.956	22.956		N/A	N/A	N/A
NIVEL 8	20.164	19.290	21.098	21.169	20.104	22.520	11%	4%	7%
NIVEL 9	19.875	18.922	20.653	20.131	19.930	20.313	2%	5%	-2%
NIVEL 10	16.423	15.972	17.339	16.252	16.254	16.247	0%	2%	-6%
NIVEL 11	15.200	15.207	15.189	14.734	15.130	14.319	-6%	-1%	-6%

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

Como se ha mencionado con anterioridad, desde julio de 2023 se ha incorporado a la plantilla de SOES un nuevo centro ubicado en Valencia, en el que se desempeñan funciones de ingeniería. Las personas que prestan servicios en este centro 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	2022	2023	Evolución	Brecha 2023
Mujeres	108.928	107.317	-1%	-13%
Hombres	91.311	94.973	4%	

### Políticas de desconexión laboral.

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

## Empleados con discapacidad.

Las personas con discapacidad se encuentran encuadradas en los niveles 9 y 10, a excepción de cuatro de ellas que se encuadran en los niveles 8 y 6. 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 2022 y de 2023.

Rango de edad		2022			2023	
		Fijo	Temporal	Total	Fijo	Total
< 30	Mujeres	0	0	0	0	0
	Hombres	0	0	0	1	1
30 - 50	Mujeres	8	0	8	8	8
	Hombres	5	1	6	7	7
> 50	Mujeres	7	0	7	6	6
	Hombres	1	0	1	2	2
Total	Mujeres	15	0	15	14	14
	Hombres	6	1	7	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 48% de la plantilla realiza su jornada a tiempo parcial, ya sea a solicitud de la propia persona trabajadora por razón de conciliación o motivado por las necesidades del propio servicio.

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

Como consecuencia del estado de alarma decretado por el Gobierno de España en marzo de 2020, SOES consiguió que un elevado número de personas realizaran sus funciones en la modalidad de teletrabajo, lo que ayudó a mantener un nivel de actividad relativamente óptimo. 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. Trabajadoras y trabajadores que prestan sus servicios 100% en teletrabajo y desde cualquier localidad. En 2023 se cerró el año con 61 (11 en 2022) personas trabajando bajo esta modalidad desde 46 localidades españolas diferentes.

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

### **3.2.2 Absentismo**

El número de horas de absentismo en 2023 ha sido de 349.526 (401.938 en 2022), lo que ha supuesto un porcentaje del 11,2% sobre el total de horas planificadas (13,5% en 2022). 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 2023 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.

Se implementaron las "welcome back interviews" en las reincorporaciones al trabajo tras una de estas bajas de larga duración, tratando de dar apoyo en su reingreso. También se han atendido peticiones de cambio de campaña solicitados por los propios colaboradores, fomentando su reincorporación.

Se ha iniciado un proyecto piloto cuyo objetivo es ayudar a incrementar la satisfacción de nuestros empleados y lograr así una mejora del clima laboral, creando una bolsa de horas de libre asignación para ausencias previstas o imprevistas. Existe un cupo de horas por las que una persona puede ausentarse, acordando su posterior recuperación.

Se ha dado acceso a las personas trabajadoras de los centros de Madrid, Barcelona y algunos servicios en Vigo con una carga psicológica elevada, a un programa de ayuda psicológica. El programa PAE (programa de ayuda al empleado), consistente 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.

En algunos servicios se ha implantado un modelo híbrido de trabajo, rotando entre trabajo en oficina y trabajo desde casa, en lugar de teletrabajo en exclusiva, con lo que se atendieron peticiones de los colaboradores por encima de la propia necesidad del servicio para que esta medida no impactase de manera negativa en lo que absentismo se refiere.

Además de los protocolos oficiales que prevé el Ministerio de Sanidad en materia de vigilancia de la salud, se opta por un servicio médico externo, que colabora en acciones orientadas a la reducción del porcentaje de absentismo, haciendo seguimiento de las bajas

por incapacidad temporal con previsión de media y larga duración, y evaluando comportamientos recurrentes que puedan suponer mayor absentismo de las personas trabajadoras.

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

### 3.2.3 Conciliación

Un 12% de la plantilla total a cierre de 2023 mantiene su jornada semanal reducida por motivo de cuidado de menor o de familiar. En 2022 el porcentaje era de un 14%.

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 31/12/2022	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
Plantilla total	1.043	60%	100%	685	40%	100%	1.728	100%
Reducción jornada	219	91%	21%	21	9%	3%	240	14%

Datos a 31/12/2023	Mujeres	%H	%V	Hombres	%H	%V	Total	%V
Plantilla total	1063	60%	100%	717	40%	100%	1780	100%
Reducción jornada	194	90%	18%	21	10%	3%	215	12%

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

En el año 2022 se han producido 11 accidentes con baja (7 de mujeres y 4 de hombres), siendo principalmente accidentes *in itinere* y 7 accidentes sin baja

En relación con las Enfermedades Profesionales en 2023 no se he diagnosticado ningún caso de Enfermedad Profesional, en 2022 se diagnosticaron 3 casos con baja (3 de mujeres) y 1 sin baja (1 de mujeres) que después fue baja. En 2021 se diagnosticó 1 caso con baja (1 de mujeres) y 2 sin baja (2 de mujeres) ).

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 2023.

Índices	SOES			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	2022
Incidencia	0,22	1,01	0,22	Dentro de jornada 1,79
Frecuencia	1,65	7,45	1,65	25,90
Gravedad	0,18	0,36	0,18	0,82

Las fórmulas empleadas para dichos cálculos han sido las siguientes

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada)} \times 100}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \\ &= \frac{4 \times 100}{1782} = 0,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada + In Itinere)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada + In itinere)} \times 100}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} = \frac{18 \times 100}{1782} \\ &= 1,01 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de incidencia (Dentro de jornada + EP)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (dentro de jornada + EP)} \times 100}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} = \frac{4 \times 100}{1782} = 0,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada)} &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{4 \times 1000000}{2.416.986} = 1,65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada + In Itinere)} \\ &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada + In itinere)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} \\ &= \frac{18 \times 1000000}{2.416.986} = 7,45 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Índice de Frecuencia (Dentro de jornada + EP)} \\ &= \frac{\text{Accidentes con baja (Dentro de jornada + EP)} \times 1000000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{4 \times 1000000}{2.416.986} \\ &= 1.65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada)} \\ &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{447 \times 1000}{2.416.986} = 0,18 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada + In Itinere)} \\ &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada + In Itinere)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} \\ &= \frac{875 \times 1000}{2.416.986} = 0,36 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Índice de Gravedad (Dentro de jornada + EP)} \\ &= \frac{\text{Días no trabajados (AT dentro de jornada + EP)} \times 1000}{\text{Horas trabajadas}} = \frac{4477 \times 1000}{2.416.986} \\ &= 0,18 \end{aligned}$$

En el año 2022 los datos fueron los siguientes (no se reportan por género ya que no se calculaban en años anteriores):

Índices	SOES			Sector actividades administrativas y servicios auxiliares
	Dentro de jornada	Dentro de jornada + In itinere	Dentro de jornada + EP	2022
Incidencia	0,12	0,63	0,29	Dentro de jornada 1,79
Frecuencia	0,91	5,00	2,27	25,90
Gravedad	0,14	0,60	0,29	0,82

A partir de este año 2023 se desglosan los índices de frecuencia y gravedad por géneros. Ante la imposibilidad de desglosar las horas por género, en la fórmula de los índices de frecuencia y gravedad, se divide el número de accidentes o el número de días no trabajados de cada uno de los géneros entre el total de horas trabajadas en 2023.



Índices	SOES		
	Masculino	Femenino	Total
Frecuencia	0,414	1,241	1,655
Gravedad	0,038	0,146	0,184

### 3.4 Relaciones sociales

El Convenio Colectivo que aplica a SOES es el de Contact Center. En mayo de 2023 se ha registra y publica 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 Ourense y Valencia que no disponen de Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT).

Este Comité está formado en Vigo por 23 delegadas y delegados, 9 en Madrid y 9 miembros más en el centro de Barcelona. A todos ellos les corresponde el número de horas que establece la ley en función para el ejercicio de su representatividad. Existe también, el Comité de Seguridad y Salud, compuesto por 10 miembros en Vigo, 6 en Madrid y 6 en Barcelona, de los cuales el 50% pertenecen a la RLPT. Este Comité hace seguimiento de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. En Vigo se ha elaborado un reglamento interno en el que se establecen los procedimientos a seguir, definiéndose además una comisión permanente formada por un miembro de la parte empresarial y otro de la social, para tratar temas urgentes, no graves, que necesiten resolución inmediata.

Durante 2023 se ha continuado mantenido una elevada relación con la RLPT.

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

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

Con la finalidad de mejorar las relaciones sociales, SOES ha continuado con el plan de Engagement implementado en 2018. Como en los años anteriores, se planificaron acciones para realizar a lo largo de todo el 2023 como mecanismo para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación:

- Día de la Diversidad: Para Bosch la diversidad es una ventaja competitiva que le fortalece. A través de la integración de los diferentes géneros, generaciones, nacionalidades y culturas se aprovecha al máximo el potencial de la organización para generar más y mejores ideas que ayuden al crecimiento de la empresa. Por ello, del 19 al 30 de junio se ha llevado a cabo una labor de sensibilización respecto a la diversidad (denominada "Diversity Day"). Se han mantenido las sesiones telemáticas al igual que en años anteriores, realizando un taller inmersivo sobre diversidad e

inclusión, reflejando los diversos temas, como religión, lgbt+, género, etnicidad, discapacidad, formas de pensar, cultura, origen y edad. Además en los sites, se organizó un evento con un photocall en el cual todos los/as empleados/as pudieron sacarse fotos y participar en un sorteo de premios.

- Acciones orientadas a la participación de los trabajadores y trabajadoras, con el objetivo de fomentar la idea de equipo, la cercanía entre la empresa y todas sus empleadas y empleados, y especialmente celebrar entre todos, fechas y/o festividades a través de concursos, eventos. Por ejemplo:
  - Carnaval: celebración a través de una fiesta de disfraces con grandes premios.
  - Premios Oscar: A través de un Forms, los participantes, debían hacer sus apuestas al mejor actor, mejor actriz y película, con premios para aquellos que obtuviesen mayor puntuación por aciertos.
  - Sorteos de temática variada con premios en metálico. Día del Beso, Yellow Day, Canción del verano.
  - Celebración del día internacional de los animales, en el que se trataba de compartir la mejor fotografía de las mascotas y ganar importantes premios.
  - Halloween: Concurso de disfraces terroríficos, premiando a los mejores disfrazados.
  - Lotería de navidad, para fomentar el espíritu navideño se ha celebrado un concurso con premios entre aquellos colaboradores y colaboradoras cuyo número elegido más se acerque al ganador del gordo de navidad.
  - Visita del Papa Noel: Actividad realizada el día 15 de diciembre, destinada a todas las personas trabajadoras de SO Vigo y sus respectivos familiares. En la fiesta pudieron disfrutar de distintas actividades, bailes, pintacaras, pintura de postales navideñas, photoboot, y un Papa Noel que estaba disponible para sacar fotos y recibir las cartas de los deseos de navidad.
  
- Miércoles sano, con el reparto de fruta entre los colaboradores de los distintos turnos de trabajo en Barcelona.

### **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 del trabajador 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 2023 Recursos Humanos ha organizado un total de 9.611 horas de formación (7.390,10 en 2022), destinando el mayor esfuerzo formativo a la capa de soporte, puestos de coordinación y supervisión, con un total de 5.267,50 horas (3.741,80 horas en 2022). Puestos de dirección y de responsable de departamento o área, han recibido 1.860,50 horas de formación (1.453,30 horas en 2022). Y las 2.483 horas restantes (2195 en 2022) se destinaron a las teleoperadoras y teleoperadores, personal administrativo y técnico.

Total de horas de formación por categorías profesionales:

Clas. Prof.	Horas 2022	Horas 2023
DIRECCIÓN	401,50	605,5
MANDOS INTERMEDIOS	1.051,80	1255
NIVEL 4	169,00	282
NIVEL 5	141,00	258,50
NIVEL 6	891,30	1744,50
NIVEL 8	2.850,50	3.523
NIVEL 9	293,00	634
NIVEL 10	1.144,50	1.266,50
NIVEL 11	447,50	42
<b>Total</b>	<b>7.390,10</b>	<b>9.611</b>

### 3.6 Accesibilidad personas con discapacidad

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

### 3.7 Igualdad

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

Además, SOES cuenta con un Protocolo de Actuaciones frente al Acoso Laboral, negociado y firmado con la Representación Legal de los Trabajadores (RLPT), en 2016 y actualmente en revisión para su actualización. El Convenio Colectivo de Contact Center, en la disposición adicional segunda, señala que las partes afectadas por el mismo asumen el compromiso de velar porque exista en la empresa un ambiente exento de riesgo para la salud, en concreto

para el acoso sexual, estableciendo procedimientos en las empresas para presentar quejas por quienes sean víctimas de tales tratos, a fin de obtener ayuda inmediata, utilizando para ello el Código de Conducta Comunitario, relativo a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Así mismo, Bosch España dispone de un “Compliance Committee Officer” que es responsable de velar por el correcto cumplimiento del Código de Conducta. Su objetivo principal se centra en velar por el cumplimiento del reglamento interno de Bosch y de las leyes vigentes. En la actualidad, según se establece en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y el Real Decreto 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, SOES se encuentra en plena negociación con la RLPT, para su propio plan de igualdad.

En 2023 se analizaron tres reclamaciones por acoso o indefensión, con apertura del protocolo de acoso a través del “Compliance Officer”, de cuya investigación no se obtuvieron suficientes hechos probados como para que la Dirección de la Empresa tomase la decisión de finalizar la relación laboral con las personas denunciadas. En ninguno de los tres casos se evidenció ningún tipo de acoso.

#### **4. Derechos Humanos**

Dado que la protección del medio ambiente y el clima está indisolublemente ligada al ejercicio de los derechos humanos y a la garantía de condiciones de vida sostenibles, en Bosch entendemos que el respeto de los derechos humanos significa el cumplimiento de nuestros requisitos de diligencia debida para proteger a las personas y el medio ambiente de acuerdo con los estándares sociales y medioambientales. Esto se debe a que, como empresa industrial con centros de producción y relaciones de suministro en muchos países y regiones, influimos de diferentes maneras en la situación de las personas y el medio ambiente.

Bosch tiene relaciones de suministro en alrededor de 60 países. De un total de alrededor de 35.500 proveedores en todo el mundo, el Grupo Bosch adquirió materiales y servicios por valor de 50.900 millones de euros en 2023 (año anterior: 50.400 millones de euros). Una gran proporción de los recursos utilizados en nuestra cadena de suministro son componentes comprados, en su mayoría productos semiacabados o componentes terminados. Compramos sólo una pequeña proporción directamente como materia prima.

Como empresa que opera a nivel mundial, reconocemos nuestra responsabilidad corporativa de respetar los derechos humanos. Contribuimos a mejorar las condiciones de los derechos humanos en todo el mundo mediante la implementación de requisitos de diligencia debida en materia de derechos humanos en nuestros procesos operativos. Al mismo tiempo, exigimos activamente el respeto de los derechos humanos también en nuestras cadenas de suministro globales y tomamos las medidas correctivas adecuadas en caso de violaciones.

Nuestra actividad empresarial está alineada con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y cumplimos con los requisitos del Plan de Acción Nacional para Empresas y Derechos Humanos aplicable en Alemania.

Implementamos los requisitos de la Ley alemana sobre obligaciones de diligencia debida empresarial en las cadenas de suministro (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG).

Asimismo, esperamos que nuestros socios comerciales se comprometan a respetar los derechos humanos, a establecer procesos de debida diligencia adecuados y a obligar a sus propios proveedores y otros terceros a cumplir con los principios correspondientes lo mejor que puedan.

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

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.

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

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

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

En 2023 hemos recibido en SOES 3 denuncias por vulneración de derechos fundamentales. En su gran mayor parte por rechazo de concreciones horarias ( es necesario en estos casos un acuerdo proporcional para empresa y trabajador).

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

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

La función de Compliance es independiente y reporta periódicamente a los órganos de dirección internos, tanto las tareas desarrolladas como los planes de acción acordados o que

se están desarrollando. Así mismo, la función y la política y el sistema de gestión de Compliance abarcan todas las sociedades del Grupo Bosch en España, incluyendo SOES. El objetivo de este departamento es contribuir a que todos los empleados lo conozcan y a su vez trabajen siguiendo los principios del Código de Conducta Empresarial.

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

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

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

Cabe destacar que la responsabilidad del área de Compliance recae sobre la Compliance Officer de la Región Iberia. Este órgano unipersonal, especializado en Corrupción y Compliance Penal, depende de la central de Compliance del grupo Bosch, gestiona las actividades de la función de cumplimiento con recursos suficientes para desarrollar sus tareas de manera efectiva. Esto se traduce en un presupuesto propio y un esquema retributivo consistente con el cometido de la función, de modo que no dependa del desempeño de las líneas de negocio. Este órgano unipersonal, representado por la Compliance Officer, abarca todas las sociedades del Grupo Bosch en España, incluida SOES. Además, el sistema de gestión de Compliance del Grupo tiene en cuenta a otros responsables 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, 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 2021. Como principios básicos en esta materia, encontramos el Código de Conducta Empresarial del Grupo Bosch a nivel mundial, el cual ha sido validado por gran parte de los empleados, así como el Código de Conducta Empresarial para Socios de Negocio y la filosofía “We are Bosch”.

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

La corrupción no es tolerable en ninguna de sus formas. El comportamiento corrupto de los empleados o de los socios de negocio es punible, distorsiona la competencia y provoca daños en el patrimonio y en la reputación de Bosch. Es por ello por lo que el grupo cuenta con un Manual de Procedimiento en materia de gratificaciones a terceros que ha sido revisado y adaptado en nuestro país en 2019. En este manual se especifica que, con las atenciones a los cargos públicos o a personas de posiciones similares, se actúa de forma absolutamente restrictiva. De la misma manera, durante las negociaciones, especialmente en el trato con clientes y proveedores, se evita todo tipo de corrupción o cualquier influencia 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, cuando se les encarga la obtención de permisos o autorizaciones, se les prohíbe aceptar u ofrecer sobornos o cualquier clase de beneficios a los que no tengan derecho. En el caso de infracción de lo anterior, Bosch se reserva en el contrato el derecho a su rescisión sin previo aviso. Por lo que respecta a la aceptación y entrega de regalos y otras atenciones, incluidas invitaciones, se actúa igualmente de forma absolutamente restrictiva.

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

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

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

Además, un análisis global del riesgo de corrupción -que se realiza cada dos años- ha servido para obtener información a nivel empresarial sobre la distribución temática, regional y organizativa del riesgo y poner en marcha contramedidas en 2022.

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

Para sensibilizar a nuestros asociados hay un plan de formación enfocado en cinco áreas de Compliance: Ética en los negocios, Compliance de producto, lucha contra la corrupción, derecho de la Competencia y Control a la exportación. En el año 2022 se ha integrado dentro del plan de formación una capacitación para saber gestionar las licencias de software. El contenido de todos ellos debe repetirse regularmente, normalmente en intervalos de dos o tres años. Los comentarios que recibimos de los asociados son igualmente importantes 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”! (“speak up!”), la información será tratada con confidencialidad, sin haber consecuencias para los empleados de Bosch, ni sus clientes o proveedores, por haber facilitado esa información, si actuaron de buena fe. Esto también rige el caso en que finalmente se demuestre que la información no tenía fundamento.

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

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

### **Derecho de la competencia**

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

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

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

En esta materia, Bosch cuenta con una específica regulación interna que tiene como objetivo la compilación de normativas para la conducta empresarial en línea con el derecho de la competencia, sensibilizando a la organización con formación en esta materia, y en definitiva previniendo situaciones de violación de este derecho. Dentro de esta normativa, se hallan diferentes regulaciones específicas como son el Código de Conducta para las ventas y compras, entre otros. El 74% de los asociados pertenecientes a SOES han sido sensibilizados en derecho de la competencia.



## **Relaciones con clientes y proveedores**

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

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

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

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

Como parte de la lucha contra el blanqueo de capitales, Bosch cuenta con una normativa interna del grupo que regula las relaciones comerciales con intermediarios, agentes, socios de negocio y comisionistas, y que ha sido revisada en 2022, implementando un proceso de diligencia debida digital.

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

En todas las sociedades de Bosch en España, se ha hecho un mapa de riesgos penales consolidado, donde se tienen en cuenta más de veintitrés categorías penales. Como consecuencia de este análisis tenemos un Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos aplicable a todas las sociedades.

Para sensibilizar a los trabajadores y prevenir tanto la corrupción y el soborno como el blanqueo de capitales, Bosch mantiene una política de comunicación activa y eficaz, que permite un diálogo sincero y abierto en todas sus áreas, a la vez que desarrolla una comunicación continua a través de los Diálogos de Compliance. A este respecto se celebra anualmente el Día Internacional contra la corrupción y se realizan cursos para la formación de los empleados en estas materias de manera periódica. Las sesiones de formación pueden ser tanto presenciales como virtuales. Durante el 2022 se planificaron dos seminarios en vivo -a través de una plataforma de comunicación integrada- sobre la Lucha contra la Corrupción, y hay un curso adicional realizado a través de una plataforma informática interna sobre esta temática encaminado a otra parte del grupo objetivo con menor riesgo. En la sociedad SOES se ha formado a la totalidad del grupo objetivo en este riesgo.

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

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

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

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

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

Bosch ha realizado numerosas aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, entre las que se encuentran organismos con fines educativos, de investigación o de ayuda humanitaria. Concretamente en 2023 SOES no ha efectuado ninguna donación.

## **6. Sociedad**

### **6.1. Desarrollo sostenible**

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

Para nosotros, la sostenibilidad significa lograr un equilibrio entre las dimensiones económica, ambiental y social de nuestras actividades comerciales como parte de un gobierno corporativo responsable. En 2018, resumimos las áreas de enfoque de nuestra gestión de sostenibilidad en una visión que describe seis dimensiones. Cada uno de ellos se especifica y se mejora continuamente con referencia a dos actividades centrales con objetivos a mediano plazo claramente definidos. Derivados de análisis de mercado y de la competencia, marcan el marco de nuestras acciones. Nuestras actividades de sostenibilidad consideran toda la cadena de valor, desde la compra de materiales y bienes o las operaciones de fabricación en las instalaciones de Bosch hasta la fase de uso de los productos vendidos y hasta el final de su vida útil.

Los principales enfoques de la gestión de sostenibilidad en Bosch quedan explicados en este gráfico:

## Sustainability at Bosch

### Focal points of our sustainability management

**Climate action**

1 | Reducing CO<sub>2</sub> 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.

**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.

**Health**

1 | Occupational health and safety  
2 | 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.

**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.

**Human rights**

1 | Responsibility  
2 | Transparency

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

**Diversity**

1 | Equity  
2 | Inclusion

For Bosch, diversity, equity, and inclusion are key to long-term success in business. In addition, Bosch contributes to the common good in the communities near its locations.

© 2021 | Bosch sustainability report 2021 | January 2021  
Bosch Service Solutions S.A.U. is a registered company in the Spanish Register of Companies, with its registered office in Madrid, Spain. All rights reserved. Bosch Service Solutions S.A.U. is a registered company in the Spanish Register of Companies, with its registered office in Madrid, Spain. All rights reserved.

### Clara responsabilidad por la sostenibilidad

Definida como una tarea de todo el grupo dentro del Grupo Bosch, la sostenibilidad está coordinada por el departamento corporativo de Sostenibilidad y EHS (Medio Ambiente, Salud, Seguridad). Los sectores empresariales persiguen los objetivos fijados conjuntamente sobre la base de una gestión sistemática de la sostenibilidad. Los contenidos, tareas y el control relacionado están anclados en los procesos de la empresa. Las normas internas de la empresa definen la organización y las responsabilidades en materia de sostenibilidad y EHS en el Grupo Bosch.

En Bosch, el máximo comité técnico para la sostenibilidad es el Corporate Sustainability Board (CSB), bajo los auspicios del presidente del consejo de administración de Robert Bosch GmbH y del miembro del consejo de administración responsable de la sostenibilidad. El departamento corporativo de Sostenibilidad y EHS es responsable de la gestión organizacional y funcional del CSB, que se reúne dos veces al año.

Los miembros del CSB son los jefes de los departamentos corporativos responsables de los asuntos relevantes: Investigación e Ingeniería Avanzada, Compras y Logística, Bienes Raíces e Instalaciones, Recursos Humanos, Legal, Compliance, Finanzas, así como Comunicaciones Corporativas y Asuntos Gubernamentales. El CSB también incluye a la dirección ejecutiva de varias divisiones y a los presidentes de las distintas regiones. Se incluyen más miembros cuando es necesario. Las principales tareas del comité son definir la estrategia y los objetivos de sostenibilidad para el Grupo Bosch, adoptar actividades de sostenibilidad, proporcionar transparencia y decidir en caso de objetivos contradictorios, monitorear la implementación de la estrategia y las actividades de sostenibilidad y coordinar a todo el grupo. Documentos de posición sobre temas de sostenibilidad.

Los acuerdos de objetivos y las revisiones de la gestión para todas las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad son responsabilidad del presidente del consejo de

administración y del miembro del consejo de administración responsable de la sostenibilidad.

El departamento corporativo de Sostenibilidad y EHS es responsable de la gestión de la sostenibilidad, que implica principalmente establecer y seguir objetivos, diseñar y acompañar programas, preparar conceptos para un mayor desarrollo y elaborar informes de sostenibilidad. Es responsable de la gobernanza en todos los asuntos relacionados con la sostenibilidad y EHS y coordina la implementación de los requisitos reglamentarios en todo el grupo. El departamento corporativo de Comunicaciones Corporativas y Asuntos Gubernamentales es responsable de las comunicaciones de sostenibilidad y la interacción con las partes interesadas en todo el mundo.

Nuestra gestión global de la sostenibilidad se resume en un proceso central que se basa en las definiciones de procesos estándar ISO, especialmente ISO 31000. La responsabilidad de la implementación mundial de la estrategia de sostenibilidad y el seguimiento del logro de los objetivos recae en los funcionarios competentes en la sede y en las divisiones. Los coordinadores ofrecen apoyo profesional a las divisiones para implementar estrategias o establecer procesos y reglas. Además, revisamos la efectividad de las respectivas medidas.

Los empleados responsables en las regiones y en las más de 400 plantas de Bosch en todo el mundo tienen la tarea de poner en práctica los respectivos requisitos localmente y garantizar el cumplimiento de las condiciones marco definidas a través de procesos establecidos. Paralelamente, la sede corporativa realiza periódicamente auditorías internas de sostenibilidad y EHS.

Dentro de la empresa se han creado comités directivos, apoyados por centros de competencia temáticos específicos, para temas clave de sostenibilidad. Los comités directivos están formados por expertos de varios departamentos, divisiones y regiones corporativas. Son responsables de mejorar el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad.

## Cultura de la sostenibilidad

El valor de Bosch "responsabilidad y sostenibilidad" siempre ha caracterizado nuestra actividad empresarial y es una parte integral de nuestra misión "We are Bosch". Para Bosch, es clave involucrar al mayor número posible de empleados en la gestión de la sostenibilidad. Todos y cada uno de Bosch están llamados a contribuir y promover la sostenibilidad en su esfera de influencia individual. El objetivo es que la sostenibilidad se convierta en una mentalidad compartida dentro de la empresa, asumida por cada colaborador a través de su conducta. Se proporciona un impulso específico en siete áreas de acción:

### 07 | Seven action areas for embedding sustainability culture



Figure based on: [Network for Business Sustainability \(2010\)](#) and [Majka Baur \(2016\)](#)

En 2023 se celebró por primera vez un evento transmitido en vivo titulado “Word Tour of Sustainability”. El evento de un día se centró en un total de 35 iniciativas, actividades y proyectos de sostenibilidad, que fueron promovidos por equipos de todo el mundo. Además de las presentaciones de proyectos y la información sobre la estrategia de sostenibilidad de Bosch, un punto especial del orden del día fue el anuncio de los equipos ganadores de los “Premios a la sostenibilidad, el medio ambiente, la salud y la seguridad”. El premio premia cada año proyectos destacados en las categorías “CO<sub>2</sub> y eficiencia energética”, “eficiencia de recursos”, “seguridad laboral”, “productos sostenibles” y “cultura de sostenibilidad”.

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

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

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

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

### **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.

## **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 2023 ha sido 100% B2B.
- El diseño fabricación, montaje y comercialización de equipos electrónicos de seguridad, de detección, control y comunicación, protección contra incendios, control de acceso y aplicaciones de CCTV, destinados al uso por instaladores profesionales de alarmas, para

la protección de la vida y la propiedad, tanto a nivel industrial como institucional y residencial.

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

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

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

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

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

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

El CR del 2023 ha sido de 0,47, habiéndose recibido 10 reclamaciones sobre un total de 21.198.546 transacciones. El CR del 2022 ha sido de 0,33, habiéndose recibido 12 reclamaciones sobre un total de 36.162.214 transacciones. El cliente necesita recibir un feedback estructurado y completo del cierre de la reclamación.

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

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

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

- 3 años para CCTV, con fecha de producción posterior a junio de 2000 (1 año para CCTV, con fecha de producción anterior a junio de 2000 y 1 año para tubos de imagen y cabezales de vídeo)

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

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

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

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

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

Para ello dentro de la metodología de actuación, antes de realizar una llamada telefónica se verifica el consumidor final (el cliente de nuestro cliente) no se encuentre en lista Robinson. A tal efecto SO cuenta con una suscripción en Adigital (entidad designada para la gestión de las listas de exclusión publicitaria), y verifica las bases de datos proporcionadas por los clientes antes de proceder a los llamados correspondientes.

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

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

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

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

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

## **6.4 Subvenciones e información fiscal**

### **6.4.1 Subvenciones**

SOES no ha recibido ninguna subvención en 2023, tampoco en 2022.

### **6.4.2 Información fiscal**

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

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

La cuota a cobrar por Impuesto de Sociedades durante el ejercicio 2023, después de aplicación de deducciones ha sido de 121.373,53 euros (936.660,72 euros en 2022) (Más detalle en el apartado 18 de las CCAA).

### **6.4.3. Beneficios obtenidos**

El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2023 ha ascendido a 543.827,03 euros de pérdidas. El resultado obtenido antes de impuestos del ejercicio 2022 ascendió 3.107.456,17 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 (Si/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
<b>Modelo de negocio</b>	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	-	Bosch Service Solutions	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7	Modelo de negocio (pág. 1-8)	
<b>Políticas</b>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	-	Bosch Service Solutions	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	-Gestión corporativa y compliance (pág. 8) -Medio ambiente (pág. 16) -Empleo (pág. 18) -Derechos Humanos (pág. 36) -Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37) -Sociedad (pág. 42)	
<b>Riesgos a cp, mp y lp</b>	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	-	Bosch Service Solutions	102-15	-Riesgos a corto, medio y largo plazo (pág. 12-16) -Medio ambiente (pág. 16) -Derechos Humanos (pág. 36) - Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37) - Sociedad (pag 42)	
<b>KPIs</b>	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de la información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos.	-	Bosch Service Solutions	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	KPIs de SOES (pág. 16)	

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

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
Cuestiones medioambientales	<b>Global Medio Ambiente</b>					
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	Medio ambiente (pág. 16-18)	
	<b>Contaminación</b>					
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan <b>gravemente</b> el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad	Medio ambiente (pág. 17)	
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>					
	Economía circular	No	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Medio ambiente (pág. 18)	
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	No				
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No				
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	Sí	Bosch Service Solutions	303-1	Medio ambiente (pág. 18)	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	No		103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1 / 301-2	Medio ambiente (pág. 18)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí		103 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Medio ambiente (pág. 18)	
	<b>Cambio Climático</b>					
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Medio ambiente (pág. 18-19)	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	Sí		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Medio ambiente (pág. 18-19)	
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí	103 Enfoque de gestión de Emisiones		Medio ambiente (pág. 18-19)		
<b>Protección de la biodiversidad</b>						

	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Medio ambiente (pág. 18-19)	
--	---	----	-------------------------	---	-----------------------------	--

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales	
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>Empleo</b>						
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1	Empleo (pag.19-22)		
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	Sí		102-8	Empleo (pag.22-23)		
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	Sí		102-8 / 405-1	Empleo (pag.23-25)		
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	Sí		401-1	Empleo (pag.25-26)		
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	Sí		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	Empleo (pag.26-27)		
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	Sí		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleo (pag.26)	No se proporciona la información sobre la remuneración de los consejeros porque no hay consejeros retribuidos.	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	Sí		103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.27)		
	Empleados con discapacidad.	Sí		405-1	Empleo (pag.28)		
	<b>Organización del trabajo</b>						
	Organización del tiempo de trabajo	Sí		Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Empleo	Empleo (pag.28-29)	
	Número de horas de absentismo	Sí	403-2		Empleo (pag.29-30)		
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Sí	103 Enfoque de gestión de Empleo		Empleo (pag.30)		
	<b>Salud y seguridad</b>						
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Empleo (pag.30)		
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí		403-2 / 403-3	Empleo (pag.31-33)		
	<b>Relaciones sociales</b>						
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	Empleo (pag.33-34)			
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	Sí		102-41	Empleo	Todos los empleados de SOES están bajo el Convenio		

					Colectivo Estatal del Contact Center.
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí		403-1	Empleo (pag.33)
	<b>Formación</b>				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Empleo (pag.34-35)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí		404-1	Empleo (pag.35)
	<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Empleo (pag.35)
	<b>Igualdad</b>				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	Sí			Empleo (pag.35-36)
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleo (pag.35-36)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí			Empleo (pag.35-36)

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa	Comentarios adicionales
<b>Derechos humanos</b>	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17	Derechos Humanos (pag.36-37)	Aunque el riesgo en materia de vulneración de los DDHH existente en las actividades propias de la Compañía es reducido, sí existe un riesgo asociado en la cadena de suministro de la compañía.
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	Sí		406-1	Derechos Humanos (pag.36-37)	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	Sí		407-1	Derechos Humanos (pag.36-37))	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	Sí		103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Derechos Humanos (pag.36-37))	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	Sí		409-1	Derechos Humanos (pag.36-37)	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	Sí		408-1	Derechos Humanos (pag.36-37)	
<b>Corrupción y soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37-42)	

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

	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	Sí			Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37-42)		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	Bosch Service Solutions	413-1	Lucha contra la corrupción y el soborno (pág. 37-42)		
<b>Sociedad</b>	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>						
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1	Sociedad (pág. 42-48)		
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	Sí			Sociedad (pág. 42-45)		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	Sí			102-43	Sociedad (pág. 42-45)	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí			102-12 / 102-13	Sociedad (pág. 42-45)	
	<b>Subcontratación y proveedores</b>						
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9	Sociedad (pág. 45)		
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	Sí			Sociedad (pág. 45)		
	<b>Consumidores</b>						
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente	Sociedad (pág. 45-48)		
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	Sociedad (pág. 45-48)					
<b>Información fiscal</b>							
Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	Sí	Bosch Service Solutions	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico	Sociedad (pág. 48)			
Subvenciones públicas recibidas	Sí	Bosch Service Solutions	201-4	Sociedad (pág. 48)			