

aquaservice

Memoria de  
Sostenibilidad  
2022



# Índice

- 1.** Mensaje de Alberto Gutiérrez
- 2.** Aquaservice en cifras
- 3.** Nuestro compromiso con el servicio y la excelencia
- 4.** Nuestro compromiso con las personas
- 5.** Nuestro compromiso con la sostenibilidad
- 6.** Circularidad e impacto positivo real
- 7.** Innovación sostenible
- 8.** Ética y cumplimiento

# 1. Mensaje de Alberto Guitérrez



Hace más de 26 años que Aquaservice inició su actividad y, desde entonces, hemos trabajado para ser un ejemplo de modelo de negocio basado en la economía circular. Desde el principio, supimos que debíamos desarrollar una propuesta que generase valor para las personas y para el planeta. Buscar un futuro más sostenible para la industria y ofrecer nuevas soluciones a través de la innovación para proponer una forma de beber agua de manera cómoda y sostenible.

Hoy en día, la compañía cuenta con más de 2.600 personas en el equipo, repartidas en 59 delegaciones en las principales capitales del país, y ya suma más de 600.000 clientes, tanto en el mercado hogar como empresa. Es la

única marca que ofrece una solución 100% nativa circular a gran escala para agua embotellada en España.

El trabajo de todos aquellos que han formado parte de la compañía desde sus inicios, siempre con actitud positiva y esfuerzo, ha contribuido a que nuestra cultura corporativa sea una ventaja competitiva real. En Aquaservice siempre nos hemos sentido unidos por un sentimiento compartido de pertenencia a una gran familia. Como compañía, nos apoyamos en tres pilares que constituyen la base de nuestro crecimiento:

El primero y más importante para nosotros son las **personas**. No solo nos ocupamos de cuidar a todo el equipo de Aquaservice, el principal valor y

activo de la compañía, sino que también trabajamos en fortalecer nuestro compromiso con nuestros clientes y en devolver a la sociedad todos los beneficios que recibimos. Nuestra labor social se enmarca en nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa, Aquaservice con Alma, gracias a la cual conseguimos mejorar la calidad de vida de aquellos colectivos que más lo necesitan.

El segundo es la **sostenibilidad** y cómo, nosotros como empresa, podemos contribuir a cuidar mejor de nuestro planeta. Y, por último, el tercero sería la **tecnología** y la innovación. Es fundamental contar con una base tecnológica que nos permita seguir creciendo y mejorando cada día. El modelo de negocio de Aquaservice

se centra en ofrecer un servicio de agua embotellada con dispensador, basado en la reutilización de todos los envases y dispensadores y que, al final de su vida útil, se reciclan para su valorización. Un servicio que va desde cada uno de nuestros cinco centros de producción ubicados en manantiales de agua mineral natural hasta el hogar del consumidor sin dejar huella. Fuimos la primera compañía del sector del agua en ser 100% carbono neutral al compensar todas nuestras emisiones y promovemos un uso más sostenible y eficiente de las materias primas y los recursos naturales. De este modo, recurrimos también a fuentes de energía renovables para abastecer nuestras instalaciones; actualizamos nuestra flota de reparto con vehículos que generan menos impacto en el

planeta convirtiéndonos en la compañía con el mayor parque de vehículos híbridos de reparto de Europa y, en 2021, nos convertimos en, los primeros en utilizar un camión de reparto eléctrico de última milla.

Esta memoria reúne nuestros compromisos como compañía. Mostramos cómo integramos la sostenibilidad en todos nuestros procesos para generar un impacto positivo en la sociedad y en el planeta y cómo trabajamos con nuestros clientes para transformar su forma de hidratarse hacia una versión más sostenible.

Alberto Gutiérrez  
CEO Aquaservice

## 2. Aquaservice en cifras



2.565 personas forman parte de Aquaservice



59 delegaciones en España



Más de 200 millones de euros de facturación



Más de 600.000 clientes



Más de 114 vehículos híbridos y 13 eléctricos de reparto urbano



Primera empresa del sector del agua en obtener el certificado de Carbono Neutro y Residuo Cero de AENOR



Primera empresa en España en utilizar un camión 100% eléctrico para reparto urbano en el segmento 7,5 t



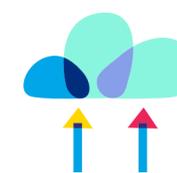
Capacidad para dar servicio a más del 86% de la población española



Con una botella de 20 litros podemos distribuir hasta 1000 litros de agua gracias a su reutilización.



Una botella de 20 litros equivale a 2000 botellas de medio litro de plástico de un único uso.



Hemos reducido las emisiones de CO<sup>2</sup> de Aquaservice un 22% en los últimos 3 años.



Más de 8.000 árboles plantados en proyectos de reforestación

### 3. Nuestro compromiso con el servicio y la excelencia

#### Orígenes y Trayectoria de Aquaservice

Nacida en 1997, Aquaservice es la empresa líder en España en distribución de agua embotellada con dispensador que da servicio al consumidor en su punto de consumo, tanto en centros de trabajo como en hogares. Compañía nativa en economía circular, ofrece un servicio integral de agua mineral natural y bebida refrescante con dispensador, así como de café, a través de diferentes formatos y envases.

La sede central se encuentra ubicada en Paterna (Valencia). Aquaservice ofrece cobertura nacional en todas sus provincias gracias a las delegaciones

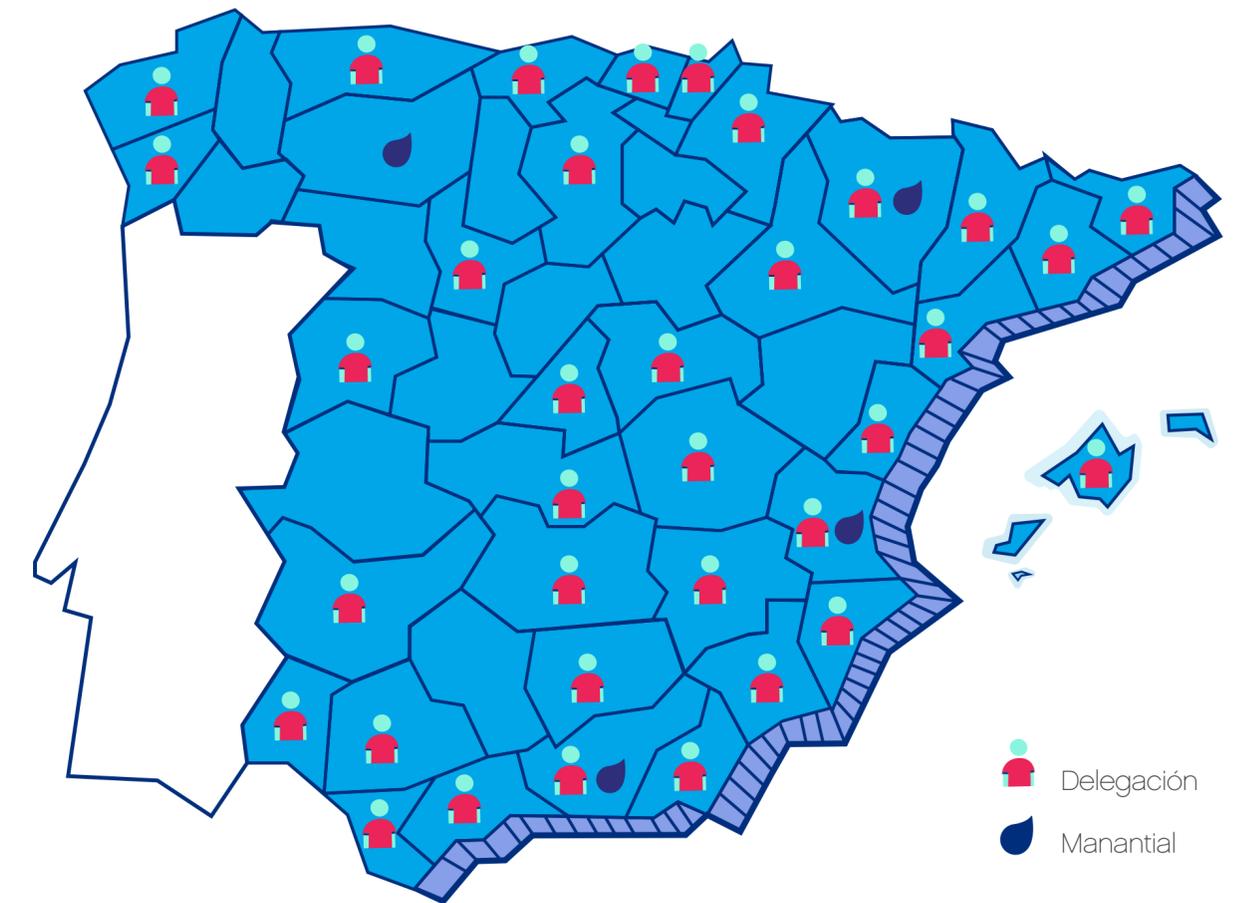
(59) y almacenes propios, distribuidos por toda la península, Mallorca y Tenerife, lo que permite ofrecer una capilaridad logística para realizar los repartos programados, cada 28 días.

En 2022, Aquaservice contaba con cuatro centros de producción propios ubicados en manantiales de agua mineral natural ubicados en Camporrobles (Valencia), Virgen del Camino (León), Ribagorza (Huesca), Cogollos de Guadix (Granada).

Para ofrecer el mejor servicio, al cierre del ejercicio 2022 Aquaservice contó con un equipo de personas que suman un total de 2.565 y una flota de más de 500 vehículos especializados.

Como empresa de distribución Aquaservice tiene una de las redes de distribución capilar más grandes de España, capaz de dar servicio a más del 86% de la población española. Aquaservice es la única marca que ofrece una solución 100% nativa circular a gran escala para agua embotellada en España.

“Es la única marca que ofrece una solución 100% nativa circular a gran escala para agua embotellada en España.”



### Las certificaciones Aquaservice

Aquaservice dispone de un amplio reconocimiento a su compromiso con la calidad, el medioambiente, la salud y seguridad, la logística, el origen renovable de la electricidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.





## 1997

Aquaservice nace con una filosofía clara: estar centrada en las personas: equipo Aquaservice, Clientes y Sociedad.

## 2004

Entrada en el mercado residencial

## 2014

Incorporación del servicio de café a domicilio junto con el reparto programado

## 2016

Adquisición del manantial de Camporrobles (Valencia)

## 2018

Ampliación del manantial de Cogollos de Guadix (Granada)

Primera empresa del sector de agua embotellada en registrar sus emisiones de CO<sup>2</sup> en el Ministerio de Transición Ecológica



## 2019

Compra del manantial Virgen del Camino en León

Consolidación de su estrategia Supply Chain Sostenible con la mayor flota de reparto de vehículos híbridos de Europa

## 2020

Incorporación de Ribagorza como cuarto manantial

Creación del proyecto Agua Solidaria y unificación de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa Aquaservice con Alma

## 2021

Primera empresa del sector de agua en ser 100% carbono neutral en todas sus operaciones; desde el manantial hasta el hogar de sus clientes

Pionera en movilidad eléctrica al incorporar el primer vehículo de reparto eléctrico de última milla y 7,5 toneladas

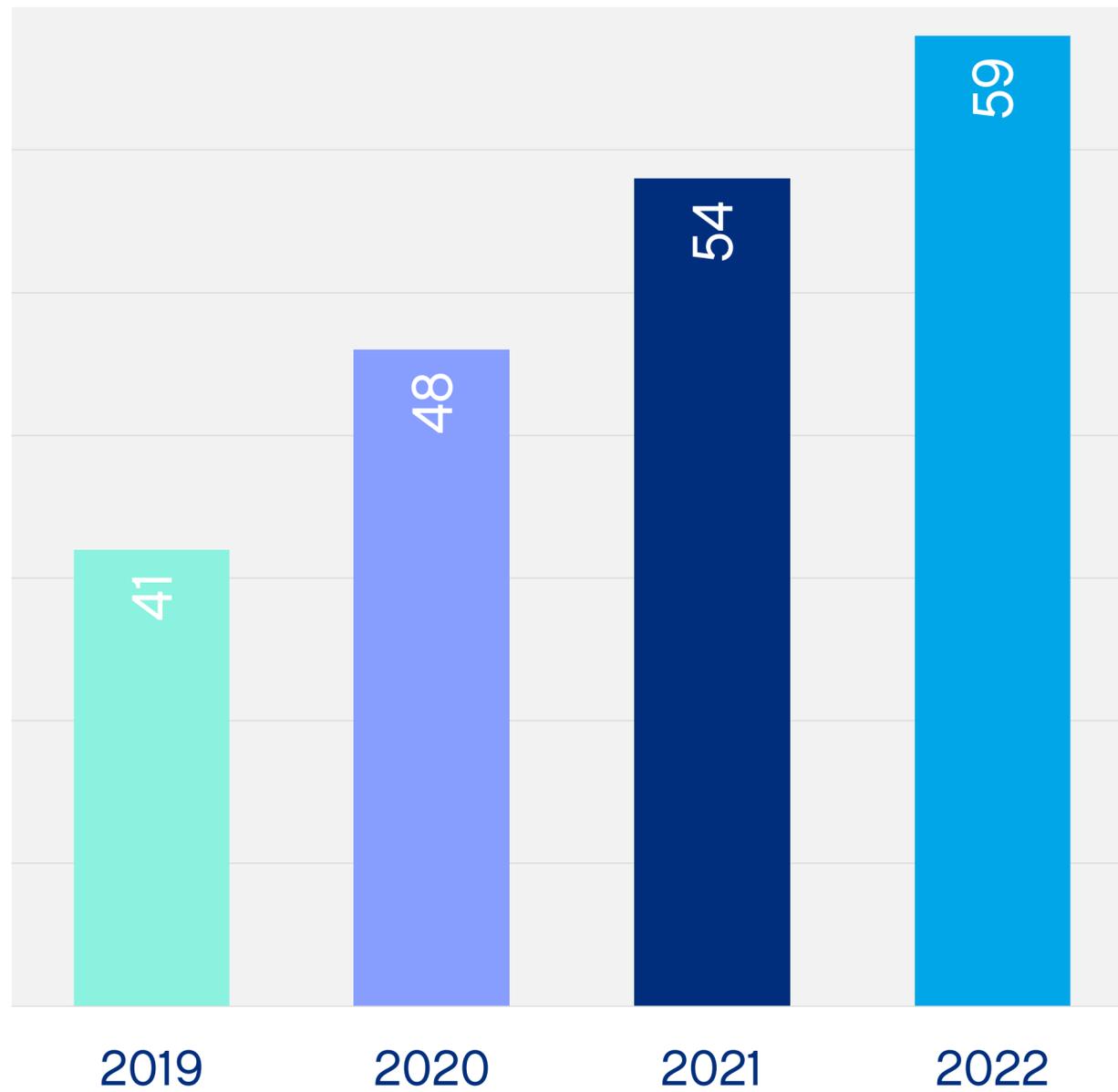
## 2022

Primera empresa del sector agua en obtener el certificado Residuo Cero de Aenor

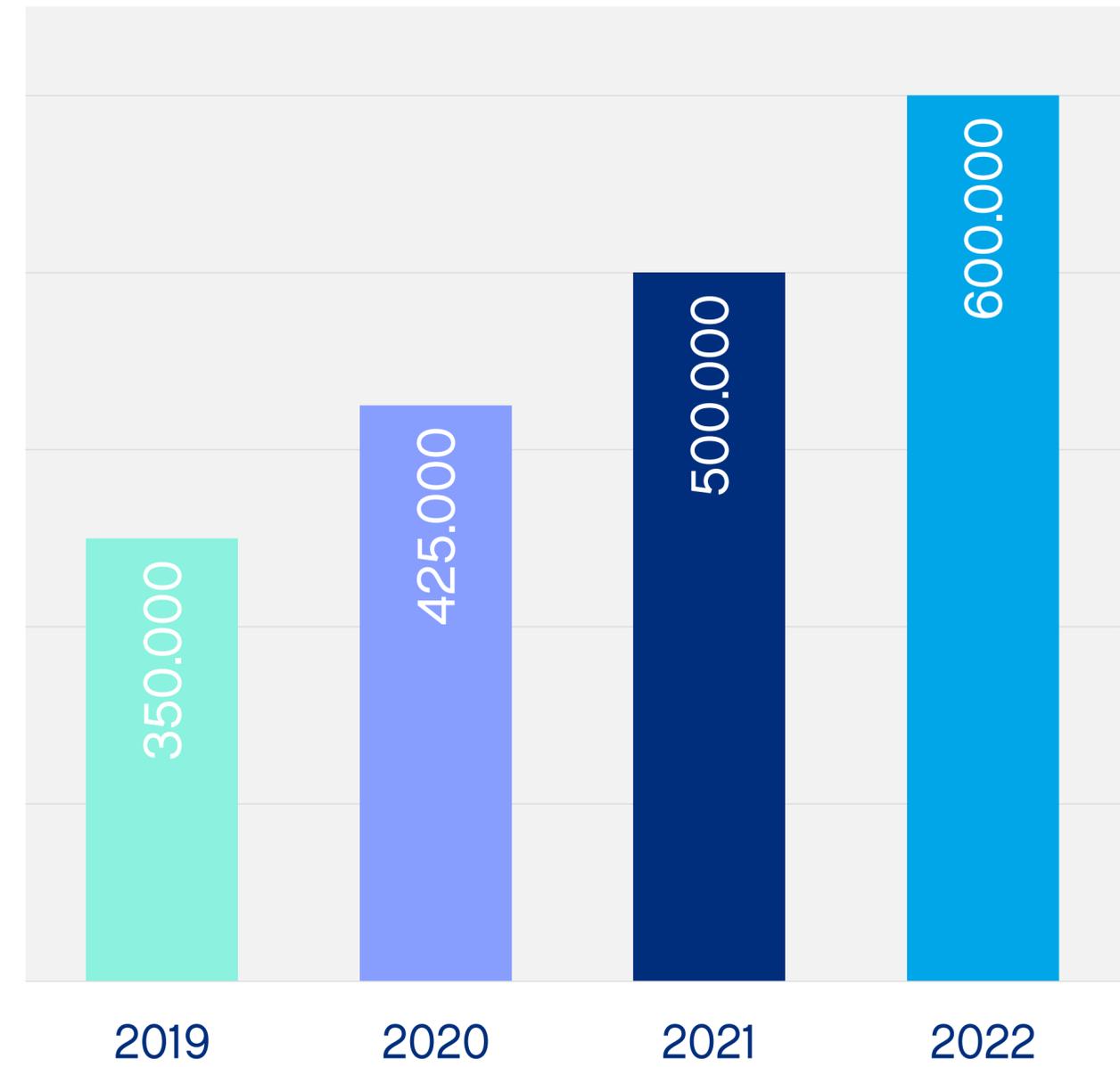
Primera empresa del sector alimentación en verificar su estrategia de contribución a los ODS otorgado por SGS

Primera compañía en España que utiliza biometano como combustible para su flota de reparto de última milla

Evolución en número de delegaciones



Evolución en número de clientes



Producto y servicio

**Botellas de 20 litros retornables y reutilizables**

Aquaservice ofrece un servicio de repartos programados de botellas de 20 litros cada 28 días con un envase retornable y reciclable. Una vez las botellas regresan a los centros de producción, son higienizadas y reutilizadas.



**Aquaservice Mini**

La única marca del mercado que convierte los botellines PET en retornables. De este modo, con el simple gesto de depositarlos vacíos, nuestro equipo de repartidores se encarga de recogerlos para introducirlos en un circuito limpio de reciclaje.



**Botellas térmicas Aquaservice**

En un formato de 500ml y 250ml todos los clientes de Aquaservice cuentan con la posibilidad de adquirir botellas térmicas que ayudan a mantener fría el agua durante 24 horas para poder llevarlo a cualquier lugar.



**Dispensador**

Para que sus clientes disfruten de la comodidad del servicio, se les cede un moderno dispensador de máxima calidad, equipado con doble grifo con temperatura regulable: a temperatura natural, fría, más fría o caliente (con la que se puede preparar infusiones e incluso ayudarse al cocinar).

**Café Aquaservice**

Servicio de café con entregas a domicilio y en el que se cede una cafetera automática. Todo el café distribuido cuenta con el sello Rain Forest Alliance que certifica el cultivo de una agricultura sostenible, con oportunidades sociales para los agricultores, sus familias y nuestro planeta.

El 100% de nuestro origen es agua mineral natural, procedente de nuestros centros de producción ubicados en 4 manantiales.

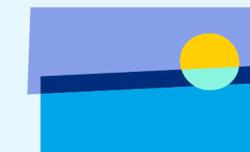
El agua de Aquaservice es 100% a base de agua mineral natural y se produce en los centros de producción ubicados en los manantiales de agua mineral natural de la compañía. Utilizando la más avanzada tecnología, se purifica el agua mineral y se equilibra su composición mineralógica para obtener una bebida premium ligera y muy suave al paladar.



Agua Aquaservice



A base de agua mineral natural



Máxima innovación tecnológica



Adecuado balance de electrolitos



pH neutro, como tu cuerpo



Suave al paladar



Calidad garantizada

**Manantiales Aquaservice**

El 100% de nuestro origen es agua mineral natural.

En nuestros 4 manantiales, con la más avanzada tecnología, equilibramos su composición mineralógica para conseguir una bebida ligera, muy baja en sodio, de pH neutro y muy suave al paladar.



Camporrobles (Valencia)

Centro de producción del manantial de **Camporrobles (Valencia)**: protegido a 90 metros de profundidad, el manantial filtra la riqueza de las montañas que rodean las tierras limítrofes entre la Mancha y Valencia.



Virgen del Camino (León)

Centro de producción del manantial de **Virgen del Camino (León)**: junto al Camino de Santiago, este manantial bebe de la riqueza de su subsuelo.



Ribagorza (Huesca)

Centro de producción del manantial de **Ribagorza (Huesca)**, en el Pirineo aragonés: manantial que aprovecha la riqueza natural de los deshielos y la intensa lluvia filtradas por las formaciones graníticas de sus entorno y recogidas en el subsuelo pirenaico.



Cogollos de Guadix (Granada)

Centro de producción del manantial de **Cogollos de Guadix (Granada)**: ubicado el entorno del Parque Natural de Sierra Nevada que ofrece un agua pura de gran riqueza mineral.

**Calidad y seguridad Aquaservice**



Laboratorios en los centros de producción



Trazabilidad total del producto



Seguridad alimentaria



Alta tecnología

**Cadena de valor: proceso y proveedores**

**El proceso**

Toda la producción y embotellado se realiza bajo los más estrictos controles de calidad y trazabilidad total de nuestras botellas de agua repartidas entre hogares y empresas.

En cada uno de los manantiales de agua mineral natural, donde se encuentran los centros de producción de Aquaservice, contamos con un laboratorio propio y personal técnico especializado que se encarga de realizar controles exhaustivos para garantizar la mejor calidad y pureza de nuestros productos.

**El control de calidad y seguridad**

Aquaservice ha implantado un sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 cuyo objetivo es garantizar el máximo nivel de inocuidad y calidad de los procesos, productos y servicio.

En 2022 se ha mantenido la certificación IFS Food versión 7 de seguridad alimentaria en los manantiales de Camporrobles, Cogollos de Guadix y León y se ha obtenido la certificación en el manantial de Ribagorza.

Además, en 2022 se han certificado con IFS Logistics versión 2.3 de seguridad alimentaria en las delegaciones de Paterna, Granada, Coslada, Ulldecona y Hospitalet.

Durante 2022 se han realizado auditorías internas y externas en todos los centros de producción (fábricas), delegaciones y auditorías a proveedores para garantizar que se cumple el estándar de Calidad y se trabaja conforme a los procedimientos legales establecidos

Aquaservice cuenta con un sistema de trazabilidad que le permite controlar el 100% del proceso de su servicio.

**Tecnología de vanguardia en el lavado de las botellas**

Cada botella que se recoge de cada cliente es sometida a un estricto procedimiento de lavado e higienización, en cada uno de los manantiales de agua mineral natural; utilizando la tecnología más avanzada del mercado para garantizar la máxima seguridad alimentaria.

**Trazabilidad integral de cada una de las botellas**

Desde los centros de producción, las botellas se distribuyen a las diferentes delegaciones desde el equipo de logística primaria y, desde allí se reparten directamente a los hogares y empresas con un código QR que permite el seguimiento de cada una de las botellas.

**Compromiso con las empresas proveedoras**

Aquaservice aplica diferentes controles a sus proveedores que tienen en cuenta aspectos sociales y medioambientales. La fase de evaluación de proveedores de Aquaservice está ligada a los procesos de producción y materiales Food Contact dentro del proyecto de calidad y atendiendo a los criterios de la certificación IFS Food.



Aquaservice posee la certificación internacional **IFS Food** de la Global Food Safety Initiative (GFSI) que avala nuestro sistema de gestión de seguridad alimentaria para garantizar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena de producción, desde el manantial hasta el domicilio.

La Norma **IFS Logística** evalúa la calidad y la seguridad de las actividades logísticas de la empresa e incluye el transporte, el almacenamiento, la distribución, la carga y descarga principalmente.

## 4. Nuestro compromiso con las personas

Aquaservice, empresa líder en distribución de agua embotellada con dispensador en España trabaja desde hace más de 25 años con el objetivo de revolucionar el consumo de agua embotellada en España.

Un modelo de negocio que se basa en un **sistema nativo en economía circular**, que pone a las personas y al planeta en el centro, y que permite ofrecer un servicio de calidad gracias a su carácter innovador y transformador.

Uno de los pilares estratégicos que ha facilitado el crecimiento sostenible a lo largo de los años es su apuesta real por las personas con foco en tres grupos:

- El equipo Aquaservice
- Los clientes
- La sociedad

Aquaservice apuesta por la generación de empleo, con foco en la captación y retención de talento, por la diversidad e igualdad de oportunidades y por la salud y la seguridad en el trabajo

“Desde el inicio, las personas han sido el motor de la compañía. Han estado en el centro de nuestra actividad y han hecho posible que nuestra cultura corporativa suponga una verdadera diferencia competitiva”

Eugenio de Miguel, director de Personas y Cultura de Aquaservice.



## Apostamos por el empleo estable y de calidad

Aquaservice, cerró 2022 con la realización de 442 nuevas contrataciones, la inauguración de 4 nuevas delegaciones, para sumar 59 en todo el territorio nacional y una facturación de más de 200 millones de euros (un incremento del 20% respecto al año anterior).

Aquaservice ha duplicado su tamaño en los últimos 5 años y desde 2017 ha generado más de 1.900 puestos de trabajo en todo el territorio español.

### Un referente en la creación de empleo

Un crecimiento sostenible resultado de su apuesta por las personas y que, de manera continuada mantiene abiertas nuevas posiciones para reforzar sus equipos en toda España.

En Aquaservice predomina la contratación indefinida y a tiempo completo en ambos sexos. Un 70% de los contratos son en modalidad indefinida y a tiempo completo. Más del 60% de los mandos intermedios llevan más de 10 años en la compañía.

**70%**  
contrato indefinidos y a tiempo completo

**+60%**  
mandos intermedios con 10 años en Aquaservice

Una de las prioridades de la cultura corporativa de Aquaservice es la creación de entornos de trabajo colaborativos que potencien el talento individual y de cada equipo que la conforma.



### Trabajamos por la inclusión, la diversidad y la igualdad de oportunidades

Aquaservice considera la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres un principio estratégico de su Política Corporativa y de Recursos Humanos.

#### Igualdad de oportunidades

Aquaservice fue pionera en poner en marcha su Plan de Igualdad con el que declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades para todos los colectivos.

#### No discriminación

Aquaservice cuenta con un código ético y de conducta basado en el principio de igualdad y no discriminación que se asume en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad.

Aquaservice cuenta con un protocolo de prevención y actuación ante el acoso psicológico, sexual y por razón de sexo que conlleva un protocolo de control y prevención interno en todas las áreas de la compañía.

Acciones que fomentan la igualdad en todos los equipos:



Acceso y gestión a herramientas de información



Procesos de trabajo inclusivos centrados en el mérito y capacidad



Plan de carrera y formación personalizado



Conciliación de la vida familiar y profesional

**Contratación**

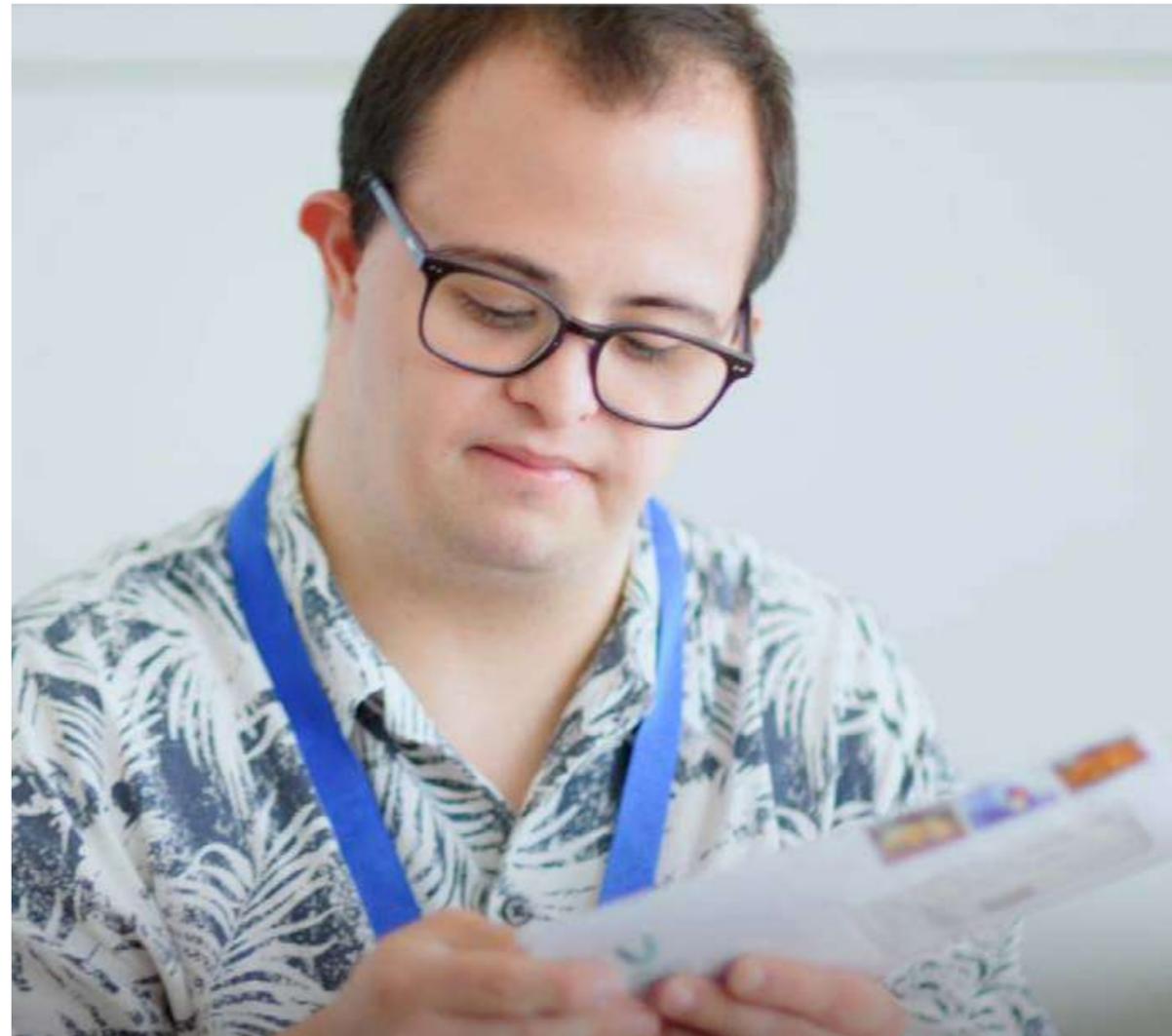
Aquaservice, apuesta por la integración laboral de personas con discapacidad a través de contratación directa o a través de Centros Especiales de Empleo. Para ello, ha puesto en marcha el programa Impulsa la Inclusión, en colaboración con la Fundación Randstad, con el objetivo de facilitar la incorporación a la compañía de personas con discapacidad para que puedan tener su propio desarrollo profesional con nosotros.

En 2022 se han puesto en marcha varias iniciativas, tales como las Jornadas de Cultura y Conocimiento de la Discapacidad o planes de

formación en procesos de selección, para concienciar sobre la necesidad de la integración de las personas con discapacidad en los equipos y potenciar los beneficios en cuanto a talento, diversidad e inclusión.

**Accesibilidad**

La compañía garantiza en todas sus delegaciones la accesibilidad a cada uno de los puestos de trabajo eliminando las barreras arquitectónicas y facilitando a las personas con movilidad reducida su acceso a cualquier área de la compañía.



“Me siento muy orgulloso de trabajar en Aquaservice y me gustaría hacerlo muchos años más”.

Adrián Agrelo,  
repcionista de Aquaservice.

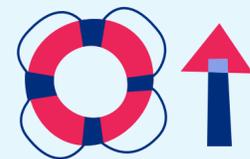
### Apostamos por la salud y seguridad en el trabajo

Aquaservice tiene un compromiso con la creación de entornos de trabajo seguros, que garanticen la salud de aquellos que forman parte de la compañía.

La seguridad y la salud en el trabajo son prioridades. Cuentan con el área Aquasalud, un equipo multidisciplinar y presente en todas las delegaciones que se ocupa de la puesta en marcha de iniciativas, formaciones y acciones que contribuyan a mejorar y salvaguardar el bienestar en los entornos de trabajo.

Además, la compañía cuenta con el Plan de Movilidad Segura y Sostenible, cuyo foco se centra en la mejora continua de la flota, la formación permanente, la sensibilización de todos los equipos, así como el compromiso con la sociedad.

Los 3 ejes centrales son:



Mejora del coeficiente de seguridad en todas sus delegaciones



Incremento de la formación en materia preventiva



Apuesta por la microgestión preventiva con todos los responsables de equipo.



Aquaservice ha obtenido la certificación **ISO 45001** de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en sus centros de producción ubicados en manantiales de agua mineral natural de Camporrobles (Valencia), Cogollos de Guadix (Granada), Ribagorza (Huesca) y Virgen del Camino (León).

La norma ISO 45001 valora el desempeño de las organizaciones que desean mejorar en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, trabajando para garantizar entornos de trabajo seguros para todas las personas que se encuentran en las plantas de producción de Aquaservice.





### Equipo Aquaservice, gestión del talento y desarrollo de las personas

El talento es un valor clave en Aquaservice. La evolución y transformación constante en la que se encuentra inmersa la compañía no sería posible sin la pasión y el alto nivel de compromiso de todas aquellas personas que forman parte de la compañía.

#### Detección, desarrollo y reconocimiento del talento

En Aquaservice se trabaja con una plataforma interna denominada "Talent"

que permite evaluar el desempeño profesional de cada una de las personas de manera individual y así promover su proyección y crecimiento profesional.

#### En 2022 se duplicaron las horas de formación de todos los equipos

Desde el área de Formación y Talento se potencian las habilidades, conocimientos y se apuesta por el aprendizaje continuo para consolidar, no solo el desarrollo presente y futuro de cada persona.

#### Claves



Plan de formación anual impartida por expertos internos o externos.



Formación continua online a través de la Universidad Aquaservice



Itinerario individual y gestión de talento para mejorar el potencial.



Mejora de las habilidades de gestión de equipo.



**Valores que sustentan nuestra cultura**

Uno de los pilares fundamentales de Aquaservice es su cultura corporativa.

Los 8 valores que la conforman son el motor que hace que cada día, todas las personas que forman parte de la familia Aquaservice den lo mejor de sí mismos y sus equipos para poder ofrecer el mejor servicio a los más de 600.000 clientes.

La compañía cuenta con el Proyecto Embajadores, que acerca el área de Personas y Cultura de Aquaservice a sus 59 delegaciones.

Para fomentar y cuidar cada uno de estos valores se realizan distintas iniciativas que fomentan la comunicación entre equipos y delegaciones:

- Visitas culturales a otras delegaciones y manantiales
- Desayuno con el Director General de la compañía una vez al mes entre personas de diferentes equipos y delegaciones
- Reunión anual de toda la compañía
- Jornadas de puertas abiertas en los centros de producción ubicados en los manantiales de la compañía
- Jornadas de motivación y team building que conectan equipos de toda España

**Premios y reconocimientos internos**

- Premios anuales a la Cultura a aquellas personas que han

representado los valores de la compañía.

- Premio al desempeño individual y en equipo.

**Concurso de Innovación**

Se realiza con el objetivo de impulsar el talento interno, la creatividad y promover el valor “innovación” que se aplica de manera transversal en toda la compañía. Esta iniciativa otorga la oportunidad a personas de diferentes equipos de aportar soluciones que mejoren la gestión o algún proceso de la compañía.



## Comprometidos con nuestros clientes

### Un modelo de servicio cómodo y sostenible orientado al cliente

Todas las personas que forman parte de Aquaservice, comparten una misma vocación: trabajar para ofrecer el mejor servicio posible a cada uno de los clientes que apuestan y confían en el servicio Aquaservice.

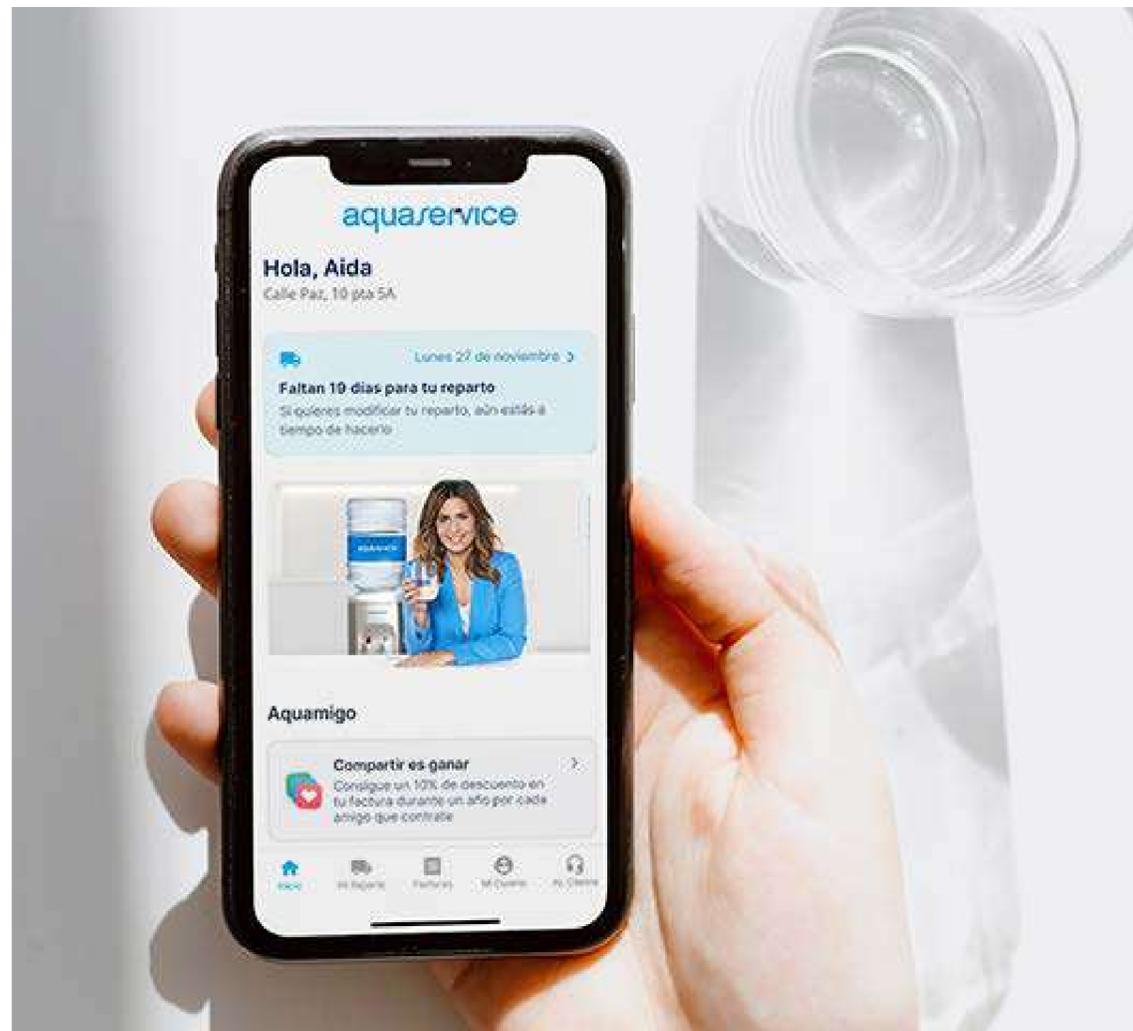
Aquaservice trabaja para promover un futuro más sostenible en toda la industria tanto en los hogares como en los centros de trabajo. A través de su modelo de servicio nativo en economía circular fomenta el uso y reutilización

de todos los envases y bienes que facilitan el consumo, de manera que al final de su vida útil se reciclan para su correspondiente revalorización.

Este modelo de negocio supone una ventaja real para todos los consumidores; no se generan residuos plásticos derivados del consumo de agua y supone un cuidado mayor del medioambiente.

Del manatí a casa sin dejar huella





Las claves del servicio Aquaservice:

**Siempre con equipo propio**

Todas las personas que intervienen en el servicio de Aquaservice forman parte de la compañía.

La mayoría de los clientes conocen a su repartidor y se ha establecido una relación familiar de confianza que se mantiene a lo largo de los años”.

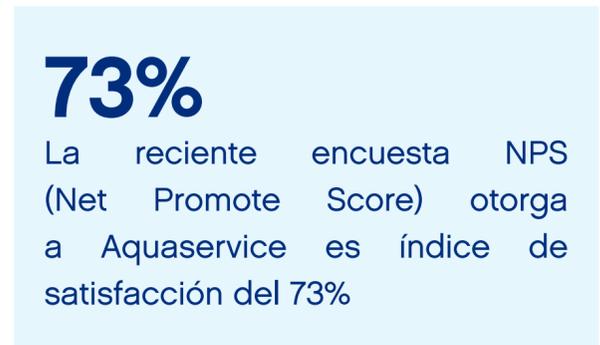
**Atención personalizada y puntual**

La atención rápida y puntual es una de las bases del trabajo diario de todos los equipos de Aquaservice.

Apoyada en el valor de la Actitud, propia de la cultura Aquaservice, cada contacto establecido con el cliente intenta provocar su máxima satisfacción. Esta filosofía se aplica a todos los puntos de contacto con los clientes.

Aquaservice cuenta con un equipo propio de “Customer Experience”, que trabaja para satisfacer las dudas, y/o necesidades de todos los clientes:

- Área privada en la web
- APP móvil para los clientes de hogar que deseen gestionar su servicio de manera ágil y cómoda desde su móvil.
- Teléfono de Atención al Cliente y email con atención 5 días a la semana entre las 08:30 hasta las 19:30 horas.
- Directamente consultando con su repartidor en el momento de entrega del servicio: gracias a un nuevo software.
- “La voz del cliente”, es posible dejar grabado un mensaje de voz del cliente y transmitirlo directamente a las oficinas de Aquaservice.



## La sociedad que nos mueve: Aquaservice con Alma

Desde el inicio, Aquaservice ha tratado de aportar a la sociedad parte de lo que ésta le ha dado como compañía. Aquaservice con Alma da nombre a la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa y pone en el centro de su actividad el apoyo a aquellos colectivos que más lo necesitan.

Aquaservice con Alma se creó en el año 2021 y cuenta con la implicación de todas las personas que forman parte de la compañía, y destaca, además, la red de 210 Voluntarios en todas las delegaciones de España. Su compromiso permite llevar a cabo las numerosas jornadas y acciones de Aquaservice para ayudar a los colectivos más vulnerables.



**+ 250.000 L**  
de agua donados en 2022

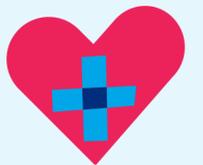
**+ 13.000 Kg**  
alimentos donados a colectivos  
en riesgo de exclusión social  
en 2022.

**+ 50 ONG**  
y fundaciones se benefician,  
cada año, de las ayudas  
económicas o en especie.

### Aquaservice con Alma, ámbitos de actuación



Inclusión  
social



Salud



Medioambiente



Seguridad  
vial

Proyectos de inclusión y ayuda social

**Donación de agua: Proyecto Agua Solidaria**

En 2020 y con motivo del COVID-19 surgió el proyecto Aqua Solidaria. Su objetivo era dotar a centros sanitarios y residencias de ancianos de agua gratuita para satisfacer sus principales necesidades básicas durante los periodos de confinamiento y momentos más duros de la pandemia. Durante ese año, se repartió más de 1 millón de litros de agua para ayudar a los colectivos más vulnerables.

El proyecto ha evolucionado permitiendoaAquaservicepoderseguir colaborando de manera periódica con ONG´s y fundaciones que ayudan a los colectivos que más lo necesitan. En 2022 se han repartido más de 250.000 litros de agua de manera gratuita.



La revista “Actividad Económica” premió el proyecto Agua Solidaria con el reconocimiento a una de las “100 Mejores Ideas 2020”.

**250.000 L**  
de agua repartida de manera solidaria entre ONG y fundaciones durante el 2022.

**Patrocinio del Valencia Inclusivo**

Aquaservice es el patrocinador oficial del Valencia CF Inclusivo, el equipo con el que el Valencia C.F. compite en la “Liga Genuine” (reservada para personas con discapacidad), que tiene como objetivo fomentar el desarrollo integral de sus jugadores a través de la práctica del fútbol adaptado a sus capacidades.





### Convenio con Asindown

Aquaservice colabora con Asindown, entidad fundada en 1989, cuyo objetivo es facilitar y promover los medios necesarios para conseguir el desarrollo integral de las personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual para favorecer su plena inserción sociolaboral, familiar y educativa como miembros activos de la sociedad.

Entre las iniciativas destacan:

- Incorporación en el equipo Aquaservice de personas que forman parte de Asindown a través de un contrato de empleo.
- Festival solidario de música "No te cambio por Nadie" con el objetivo de recaudar fondos para la realización de diferentes actividades dentro de la Fundación.
- Convivencia entre chicos y chicas de Asindown y personas voluntarias de Aquaservice.





Aquaservice con Alma también ha participado la **Gran Recogida de Alimentos**, con la donación de las cestas de Navidad de las personas que forman parte de la compañía al Banco de Alimentos, y recogiendo donaciones, tanto en la sede central, como a través de la app **‘Nadie sin su ración diaria’**. Así, se han logrado sumar más de 13.869 kg de alimentos lo que supuso ayudar a 6.239 raciones de comida.

Cabe destacar la colaboración con el **Banco de Alimentos de Barcelona**, **“ABD Associació de Benestar”** y la



ONG **“Veí a Veí”** en Barcelona; con **“Cruz Roja”** en la zona de Andalucía; y, con la **“Fundación Mira”** en Madrid, entre otras fundaciones, organizaciones y ONGs.

Durante los meses de diciembre, pone en marcha la iniciativa **“Mercadillo solidario”** en colaboración con **Intermon Oxfam** donde las personas de los diferentes equipos realizan su donación a través de la compra (online o presencial) de productos provenientes del comercio justo. Los fondos se destinan a la realización de acciones humanitarias, para erradicar la pobreza y desigualdades.



Con la **Federación de Asociaciones Ucránicas** en España Aquaservice asumió los gastos de transporte del material donado por los equipos de las diferentes delegaciones de la compañía para paliar los efectos de la **“Guerra de Ucrania – Rusia”**.



**13.869 Kg**

de alimentos alcanzados a través de la App "Nadie sin su ración diaria"

Proyectos para la mejora de la salud de las personas

Apoyo en la investigación contra el Cáncer

- Reto 'Kilómetros contra el cáncer', que supuso la obtención de 8.000€ en donaciones a la **Fundación Afanion** (Asoc. de Familias de Niños con Cáncer de Castilla-La Mancha).
- Carrera "Run Cáncer" por quinto año consecutivo para ayudar a la investigación de esta enfermedad. El equipo Aquaservice, sumó en 2022 más de 100 participantes a la carrera y 58 personas voluntarias. La primera carrera en Valencia 100% sostenible con reparto exclusivo de vasos de papel biodegradable.

**Mamás en Acción** dedicada al acompañamiento de niños y niñas hospitalizados que no disponen de un apoyo familiar durante el tratamiento. Aquaservice dona a la organización 3€ por cada una de las personas que forma parte de la compañía.



**Fundación Aladina:** durante el 2022 Aquaservice donó un céntimo de euro por cada botella repartida durante el mes de julio a la Fundación Aladina con el fin de apoyar, acompañar y mejorar espacios en hospitales para niños enfermos de cáncer y sus familiares.

Desde 2022, Aquaservice colabora con la asociación **Payasospital** que trabaja cada día por hacer sonreír a los niños con estancias largas en los Hospitales de la Comunidad Valenciana.

La Carrera benéfica de **AVAPACE** (Asoc. Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral) en la que Aquaservice colabora tanto económicamente como con donaciones de agua gratuita para todos los participantes y organizadores de la carrera.

La compañía participa en el proyecto Gavi, de la **Fundación La Caixa**, con la que se impulsa la vacunación infantil en las regiones más desfavorecidas.



### La protección del medioambiente

Aquaservice realiza diferentes iniciativas con el objetivo de concienciar sobre la importancia del respeto y cuidado del medioambiente tanto a nivel social como interno.

#### Limpieza de espacios naturales

Aquaservice colabora con el proyecto "Por una Albufera sin plásticos", impulsado por el Parque Natural de l'Albufera, para preservar la biodiversidad de este enclave, uno de los humedales costeros más representativos y valiosos de la Comunidad Valenciana. El objetivo de esta iniciativa es colaborar con las labores de limpieza y conservación libre de residuos contaminantes en la zona.

Dentro de las tareas de conservación y mantenimiento de espacios naturales

también realizan diferentes Campañas de reforestación en varios espacios naturales. En 2022, a través de su red de voluntarios, la compañía participó en la plantación de 600 árboles en la Sierra de Madrid, en la localidad del Alalpardo (The Reforest Project) contribuyendo en la mejora de la biodiversidad de la zona.

#### Formación en materia de cuidado y respeto del medioambiente

A nivel interno, desde el área de Calidad y Medioambiente. Realizan diferentes sesiones de concienciación sobre el cuidado del medioambiente, formaciones específicas de actualización a las nuevas normativas o consejos para el día a día que contribuyan al cuidado del planeta.



### Proyectos sobre Seguridad Vial

La sensibilidad en materia de Seguridad Vial tiene como objetivo mejorar la seguridad de los entornos en los que opera la compañía tanto a nivel externo como interno de los diferentes equipos durante la realización de sus tareas diarias.

#### Plan de movilidad sostenible y segura

Se trata de una estrategia que empezó a andar en 2022 con el objetivo de mejorar la seguridad vial de los entornos donde operamos y de las personas que día a día realizan el reparto y entrega de agua a todos los clientes Aquaservice.

## 5. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

El compromiso con la sostenibilidad y el planeta forma parte del ADN de Aquaservice. Un compromiso que ha guiado de manera transversal todas las decisiones de la compañía ratificando su responsabilidad social, económica y medioambiental.

### Nuestra visión transformadora

La apuesta por un modelo de negocio nativo basado en economía circular la convierte en un referente en el cuidado del medioambiente. Su sistema circular de agua embotellada con dispensador ha revolucionado el mercado de consumo de agua embotellada en

España. Desde sus inicios se ha preocupado por iniciativas y acciones que minimicen el impacto en el planeta derivado de su actividad. Para Aquaservice el Planeta es uno de los valores de su cultura corporativa y, su respeto es fundamental para el desarrollo de su actividad.

**88%** de las inversiones desde el 2021 han potenciado el crecimiento de una forma sostenible sustentado en un modelo de negocio nativo en economía circular.



“En Aquaservice creemos que para cuidar el medioambiente no basta la voluntad. Es necesario un compromiso real, trabajado día a día”.

Alberto Gutiérrez,  
CEO de Aquaservice.

### Estrategia de Aquaservice en su compromiso con la sostenibilidad

Aquaservice ha desarrollado un modelo de negocio nativo en economía circular, mediante el que reutiliza, higieniza y recicla sus botellas, minimizando el uso de plástico, realizando una correcta gestión de residuos y extendiendo la vida útil de los equipos (dispensadores y cafeteras) que cede a sus clientes.

Su estrategia de crecimiento está basada en la proximidad y concentración de clientes para reducir la distancia entre la delegación y los hogares y, por tanto, el tiempo y distancia de los repartos de su servicio. El uso de la tecnología y el análisis de datos es una herramienta vital para minimizar los



**El Certificado de Carbono Neutro de AENOR** verifica tanto el cálculo como la compensación de más del 100% de las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por Aquaservice en sus operaciones a lo largo de cada año.

Aquaservice ha calculado el alcance de su huella de carbono y ha desarrollado un plan de compensación de estas emisiones. Ha reforestado, con más de 8.000 árboles, zonas que habían sido afectadas por incendios en la Sierra de Gredos y Cerdedo-Cotobade (Pontevedra) y participa en el proyecto REDD Madre de Dios, para fomentar la conservación de la biodiversidad

del Amazonas peruano.

Aquaservice cuenta con un plan estratégico orientado a continuar con la reducción de sus emisiones, para lograr un modelo de negocio cada vez más responsable con el medioambiente. Esto ha contribuido a lograr la certificación Carbono Neutro, de acuerdo con el estándar PAS 2060.



desplazamientos, así como optimizar el consumo de combustible y reduciendo, por tanto, las emisiones de CO<sup>2</sup> de los desplazamientos.

**Impacto positivo real**

Como reflejo de su compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente, Aquaservice se convirtió en 2021 en la primera compañía del sector en ser 100% carbono neutral en todas sus operaciones, desde el manantial hasta el hogar de cada uno de sus clientes. Un certificado que renueva de manera anual consolidando su compromiso con la reducción y compensación de sus emisiones.



**AENOR otorgó a Aquaservice el certificado de Residuo Cero**

en sus centros de producción ubicados en manantiales de Camporrobles y Cogollos de Guadix. Un paso más en su estrategia de sostenibilidad cuyo objetivo es minimizar el impacto en el medioambiente en todas sus operaciones.

Para 2025, la compañía espera certificar los sus manantiales de Virgen del Camino (León) y Ribagorza para completarlos todos sus centros.

La compañía logró en el primer semestre de 2021 la valorización

de más del 90% de los residuos derivados de los dos centros de producción, que representan el 40% del total generado por la compañía en el mismo periodo.

De esta forma, Aquaservice se asegura el reciclaje de sus residuos para darle una segunda vida útil y permitir que puedan ser reintroducidos en la cadena de valor.



### Apuesta por la movilidad sostenible

También se ha priorizado el uso de energía limpia, procedente de fuentes renovables y se han incorporado a la flota de vehículos de reparto de la compañía modelos híbridos y eléctricos, siendo así la empresa con mayor parque de camiones híbridos de reparto de Europa. Esta estrategia de ha contribuido a que la compañía haya reducido sus emisiones en 2021 en un 8% respecto a 2020. Se ha optimizado el uso y consumo de los vehículos de la flota en un 75%.

**Utilización de la telemetría para la reducción de kilómetros:** El uso de la tecnología el análisis del dato junto con su estrategia de proximidad -minimizando la distancia entre las

delegaciones y sus clientes-, permite optimizar las rutas y reducir las emisiones.

**Aquaservice ha reducido sus emisiones en 2021 en un 8% respecto a 2020.**

### Renovación de la flota de vehículos y apuesta por las nuevas tecnologías

Aquaservice cuenta en la actualidad con una flota formada por 114 vehículos híbridos y 67 con tecnología GNC y ha sido la primera compañía en España en utilizar un camión FUSO Mercedes 100% eléctrico para reparto urbano en el segmento 7,5 toneladas, sumando ya tres unidades que tienen una autonomía de reparto de 120 km.

La edad media de los camiones de Aquaservice es de 4,27 años (14,4 (2019) en España) lo que tiene un impacto directo en las emisiones de CO<sup>2</sup> y de otras partículas contaminantes. El 100% de los vehículos industriales matriculados en 2021 por Aquaservice tuvo etiqueta ECO, una cifra muy por encima de la media en nuestro país que se sitúa en un 4,3%.

**100%** de los vehículos matriculados en 2021 por Aquaservice tuvo etiqueta ECO, muy por encima de la media en nuestro país (4,3%)

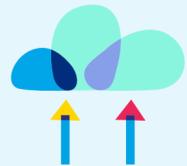


**22%** 

Aquaservice ha reducido las emisiones de sus centros de producción en un 22% en los últimos cuatro años.



La renovación de la flota GNC ha reducido drásticamente las emisiones de CO<sup>2</sup>.



El uso de biometano posibilita la reducción de emisiones de hasta 350t CO<sup>2</sup>/año, que equivale a retirar de la circulación de una ciudad 53.000 vehículos durante un día.

Nuestro objetivo en 2023, de hecho, es alcanzar el 55% de la flota con etiqueta ECO en reparto. Esto supondrá una reducción de, al menos, un 7% respecto a 2021; y, así, continuamos con nuestro compromiso con el planeta y sumamos nuestro granito de arena para lograr que las ciudades se conviertan en espacios más sostenibles”.

### Centros de producción sostenibles

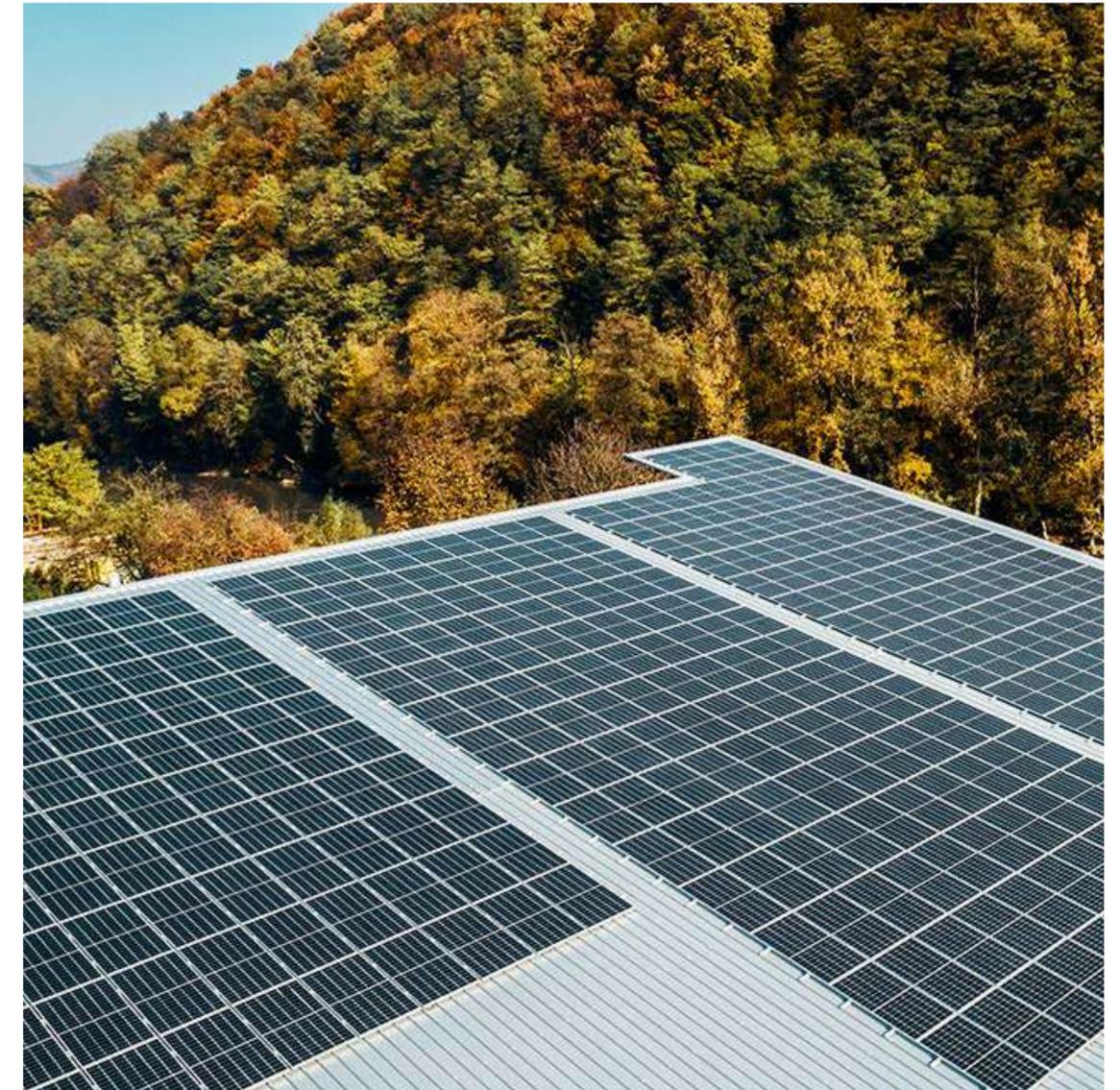
Aquaservice ha reducido las emisiones de sus centros de producción en un 22% en los últimos cuatro años. Todo el consumo de energía de la compañía procede de fuentes renovables con Certificado de Garantía de Origen GdO.

Igualmente, la oficina central de la compañía, ubicada en Paterna (Valencia) y el centro de producción del manantial de Cogollos de Guadix (Granada) cuentan con paneles

fotovoltaicos que aprovechan los recursos de la naturaleza para cuidarla y cubrir así el consumo energético con una fuente renovable. Una iniciativa que está prevista que se pueda incorporar de manera gradual en el resto de las delegaciones y centros de producción.

**“En Aquaservice tenemos integrada la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, nativo en economía circular y con una mirada constante a las posibilidades que nos ofrece la innovación y la tecnología para lograr una operativa 100% sostenible”.**

José Ramón Alonso,  
Director Supply Chain de Aquaservice.



### Aquaservice, empresa de Economía circular nativa que apuesta por la movilidad sostenible

Aquaservice desarrolla un modelo de negocio nativo en economía circular. Por un lado, higieniza y reutiliza sus envases de agua de 20 litros y, una vez cumplen con su ciclo de vida útil, se reciclan. Y por otro, repara, higieniza y reutiliza los dispensadores hasta que se separan por piezas y se reciclan.

- Aquaservice fue elegida como **caso de éxito** en la segunda edición del congreso Smart Distribution de AECOC, gracias a su plan de movilidad sostenible en el pasado 2021

- Aquaservice recibió en octubre de 2022 el **Premio Obset a la Empresa Responsable y Sostenible**. Una iniciativa impulsada por la EGM Parc Tecnològic y Paterna Ciudad de Empresas que tiene como objetivo guiar a las compañías hacia un modelo de negocio basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la economía circular.

- Aquaservice fue reconocida por unos valores que el **Observatorio de la Sostenibilidad y la Transparencia**

(Obset) pretende que sean adoptados por todo el mundo: la inclusión, la eficiencia energética, la salud laboral o la colaboración público-privada.

- La publicación Actualidad Económica premio la **Estrategia de Economía Circular de Aquaservice como una de las 100 mejores ideas** del año 2022 en reconocimiento a la gran labor que, como compañía, realizan para impulsar las acciones de Economía Circular de la industria y el sector de alimentación y bebidas.



### Compromiso con la calidad

La calidad de servicio y producto es una constante para Aquaservice. En cada uno de estos centros de producción trabaja un equipo de laboratorio propio con equipos especializados y encargados de realizar exhaustivos controles para garantizar la mejor calidad y pureza de los productos.

Por ello, cuenta con la certificación internacional **IFS FOOD de la Global Food Safety Initiative (GFSI)**, el estándar más alto en seguridad alimentaria y que avala su sistema de gestión de seguridad alimentaria para garantizar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena de producción, desde el manantial hasta el domicilio.

Además, también posee el **certificado ISO 9001**, que garantiza que todos los procesos de diseño, producción, distribución y prestación del servicio de agua mineral natural y bebida refrescante de Aquaservice se llevan a cabo bajo este estricto y universal estándar de calidad, para mayor confianza de los clientes.

Aquaservice cuenta con el **Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001:2015**, que vela por el

cumplimiento de los requisitos legales, la identificación de los aspectos ambientales y la evaluación del impacto y el compromiso con el medioambiente.

Durante el ejercicio 2022, se han realizado auditorías internas y externas en todas las fábricas y delegaciones para garantizar que se cumple el estándar de calidad y medioambiente a través de los Sistemas Integrados de Gestión, así como los procedimientos establecidos y requisitos legales.

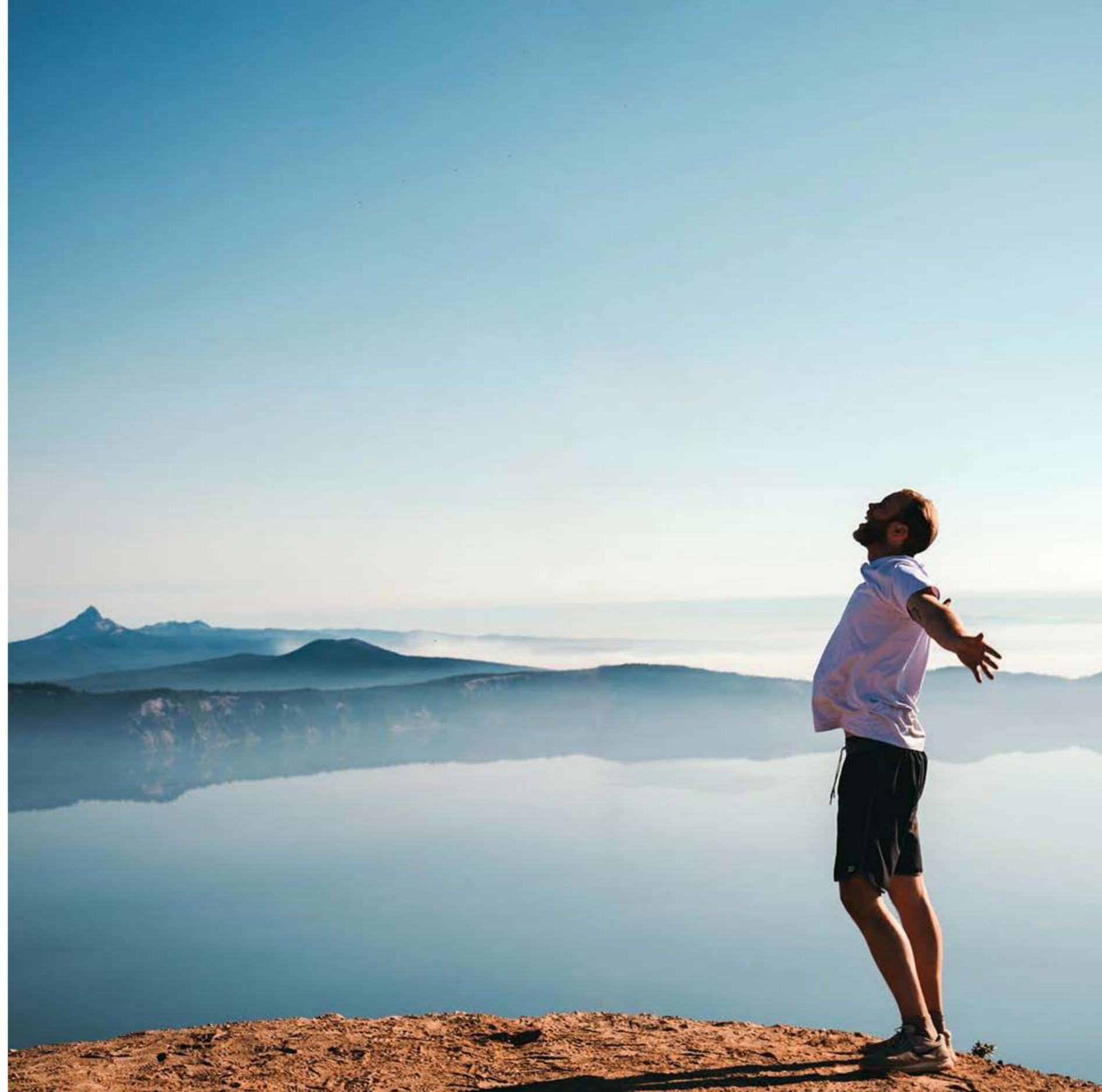


### Compromiso con el medioambiente

"Como empresa nativa en economía circular, nuestro firme compromiso con el medioambiente convierte nuestra agua embotellada con dispensador no solo en un producto de la máxima calidad, sino también en un producto responsable y que cuida de las personas y del planeta. Esperamos poder seguir

avanzando juntos en esta dirección muchos años más, siendo fieles a los valores que nos definen y proporcionando el mejor servicio a nuestros clientes, al mismo tiempo que devolvemos a la sociedad tanto como ella nos da"

Alberto Gutiérrez  
CEO de Aquaservice.



## Análisis Materialidad

Aquaservice trabaja para identificar y comprender las expectativas de los grupos de interés en materia de sostenibilidad y de operaciones de forma proactiva y sistemática. Desde el inicio de su actividad se realiza de manera anual un análisis de materialidad con el objetivo de identificar qué asuntos son más relevantes para dichos grupos y de qué manera podemos contribuir en su transformación hacia su versión más sostenible.

El objetivo de este ejercicio es poder integrar esta información en nuestros procesos internos de toma de decisiones para generar valor social y medioambiental y definir la estrategia de sostenibilidad priorizando las acciones a desarrollar y las relaciones con ellos.

Estructuramos nuestra relación con los grupos de interés en dos niveles: global, los que intervienen en nuestro negocio y local (las ubicaciones de nuestras diferentes delegaciones y centros de producción).

Aquaservice considera, además, como grupos de interés a aquellos que se ven afectados significativamente por las actividades, productos y servicios de la compañía y para los que busca satisfacer sus necesidades: los clientes, las personas que forman parte de la compañía, los proveedores, la sociedad y los accionistas.

La relación en cada uno de ellos requiere mecanismos específicos y adaptados a nuestro contexto para poder identificar de manera adecuada sus necesidades y expectativas en relación con el

desempeño ético, social y ambiental de la compañía.

Su relación con los grupos de interés se basa en el diálogo continuo. Lo cual permite mantener relaciones de cooperación y establecer alianzas estratégicas para avanzar en la misma dirección.

Para articular esas relaciones, Aquaservice se ciñe a los principios recogidos en diversas políticas globales y específicas de la compañía.

Fases del proceso de análisis de la materialidad:

1. Identificación, análisis y priorización de los grupos de interés
2. Identificación de los asuntos de sostenibilidad.
3. Identificación y priorización de los asuntos materiales

4. Construcción de las matrices de materialidad

5. Validación de la información a proporcionar sobre los asuntos materiales, según los principios de exhaustividad y de equilibrio definidos por GRI Standard.

Aquaservice revisa y actualiza anualmente este análisis para mantenerse al tanto de los cambios en su entorno empresarial y en las expectativas de las partes interesadas. Este análisis servirá como base para la toma de decisiones estratégicas y la asignación de recursos en las diferentes áreas de la compañía.

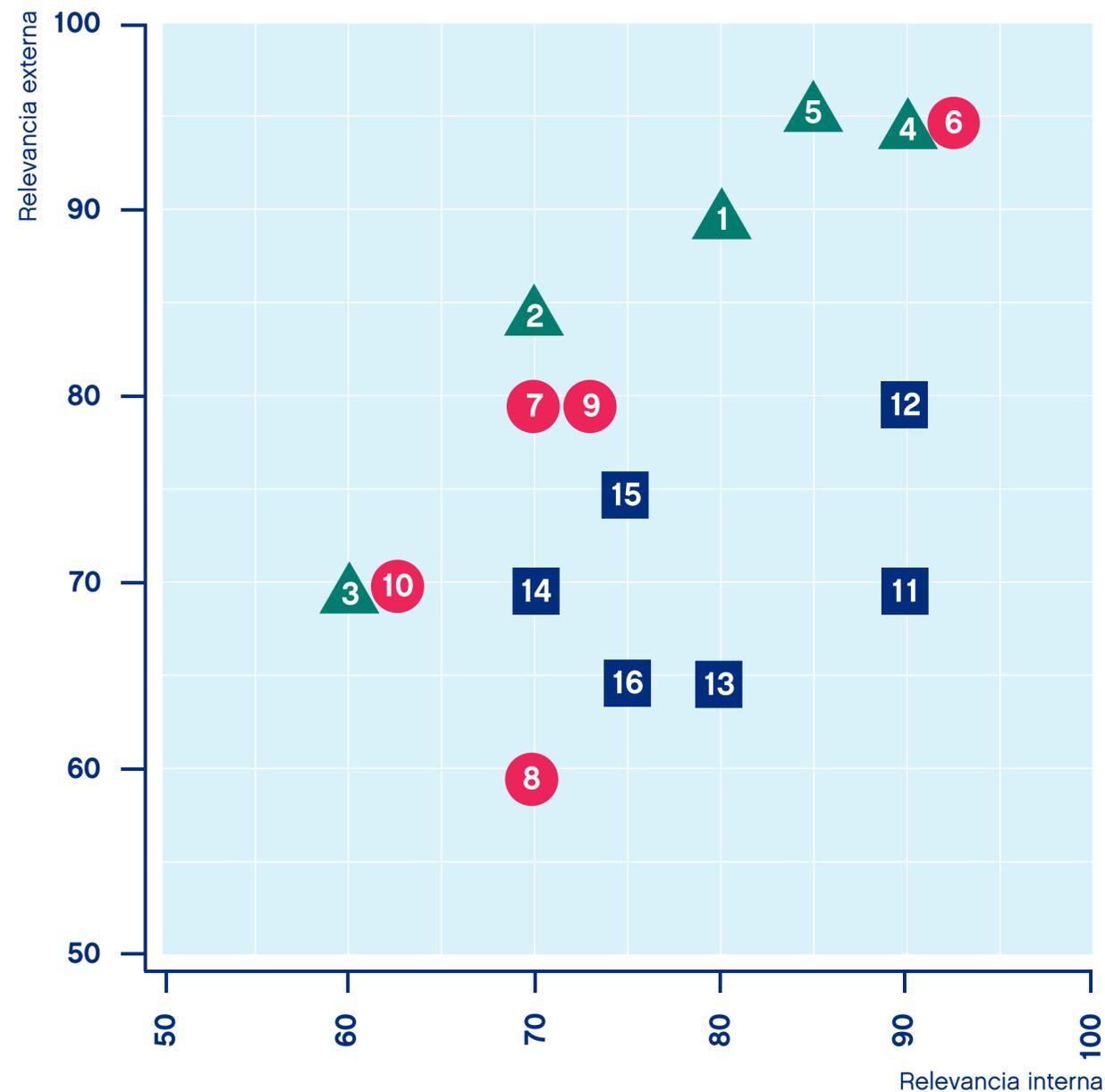
Escuchamos a nuestros grupos de interés para seguir generando un impacto positivo para las personas y el planeta.

**Matriz de materialidad**

Aquaservice, dedicada a la distribución de agua embotellada con dispensador, realiza un análisis de materialidad para comprender los asuntos que tienen un impacto significativo en la sociedad y el planeta. El objetivo de la realización de este análisis es estratégico, dado que nos permite evaluar riesgos y detectar oportunidades para la realización de la actividad de la compañía.

Cuenta con una metodología propia que permite mantener actualizada la matriz obtenida. Cuenta con diferentes instrumentos de diálogo y comunicación con sus grupos de interés con el objetivo de fundamentar las conclusiones y avalar los grados de importancia de cada uno en relación con la actividad de la compañía.

Asuntos materiales para construir la matriz de doble materialidad, según la última revisión realizada en el 2022:



**▲ Medioambiente**

- 1. Calidad del agua
- 2. Cambio climático y sostenibilidad ambiental
- 3. Cambio climático y escasez de recursos
- 4. Economía circular
- 5. Huella de Carbono

**● Ámbito social**

- 6. Salud y seguridad del producto y de las personas
- 7. Responsabilidad Social Corporativa y compromiso con la sociedad
- 8. Gestión de la cadena de distribución
- 9. Experiencia del cliente
- 10. Alianzas responsables y diálogo con grupos interés

**■ Internas y de negocio**

- 11. Compromiso ético y buen gobierno
- 12. Cumplimiento normativo, regulatorio ambiental y social
- 13. Compromiso e implicación con las personas Aquaservice
- 14. Diversidad e igualdad de oportunidades
- 15. Gestión del talento y desarrollo del capital humano
- 16. Innovación y desarrollo de producto

## 6. Circularidad e impacto positivo real

**Economía circular aplicada no solo al producto sino también al servicio.**

Aquaservice cierra el círculo y ofrece todo un sistema integral y sostenible para consumir tanto agua mineral como bebida refrescante sin generar residuos.



### Economía circular 100%

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica “compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende” (Parlamento Europeo).

El modelo de negocio de Aquaservice está basado 100% en la economía circular. En la práctica, esto implica una

reducción de los residuos al mínimo. Cuando un producto llega al final de su vida, sus materiales se mantienen dentro del circuito económico siempre que sea posible gracias al reciclaje. Estos pueden ser productivamente utilizados una y otra vez, creando así un valor adicional.

En los dos últimos años la compañía ha realizado inversiones por valor de más de 65 millones de euros. De estos, el 88.5% ha ido destinado a activos vinculados a la economía circular, como empresa nativa en este tipo de actividad.

### Circularidad e impacto cero en todas las operaciones

Aquaservice es la única empresa que ofrece una solución nativa circular a gran escala para agua envasada con dispensador en España siendo 100% carbono neutral en todas sus operaciones, desde el manantial hasta el hogar de sus consumidores con el menor impacto posible.

**88.5%** de la inversión de Aquaservice está destinada a activos vinculados a la economía circular.

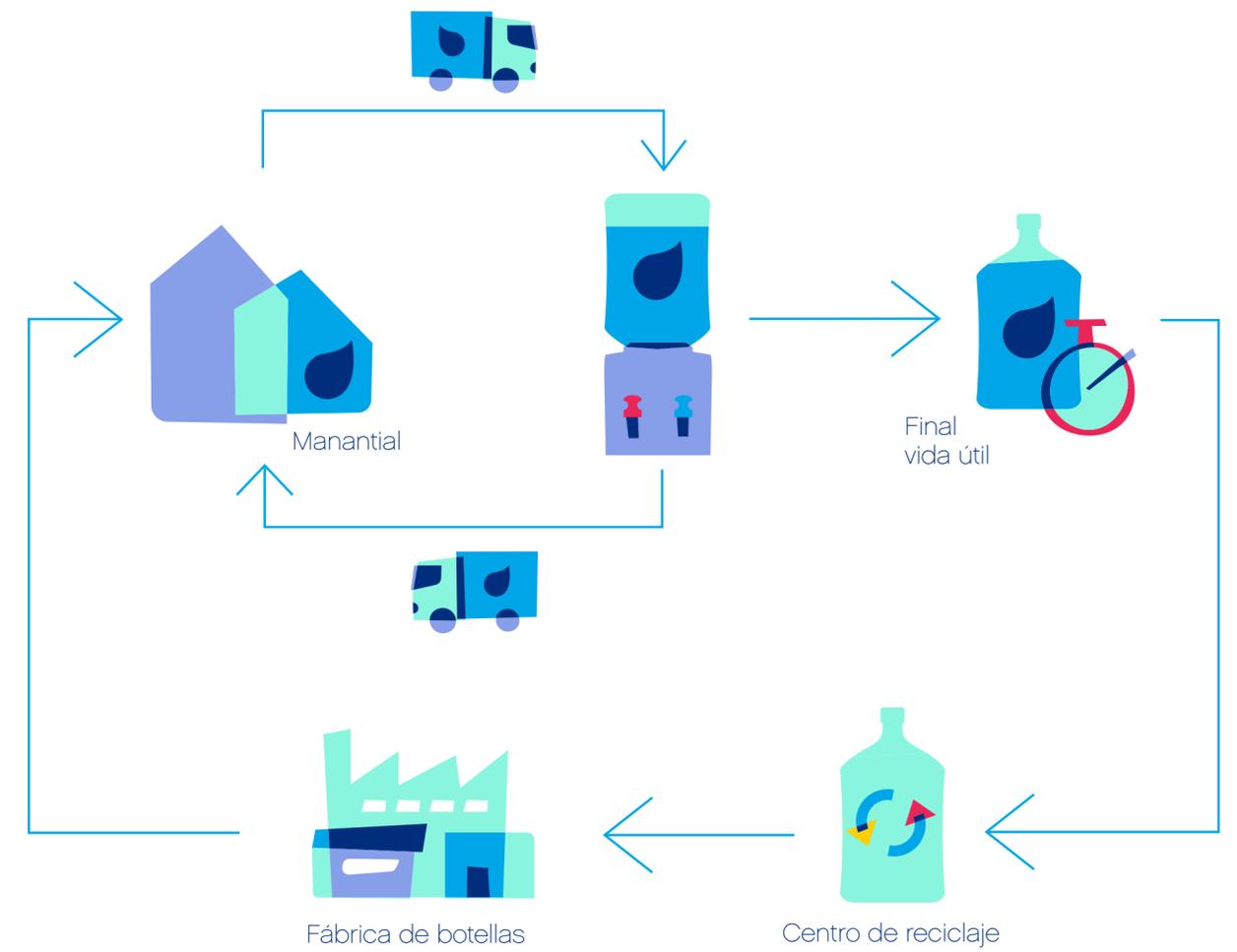


¿Cómo aplica Aquaservice la economía circular a su modelo de negocio?

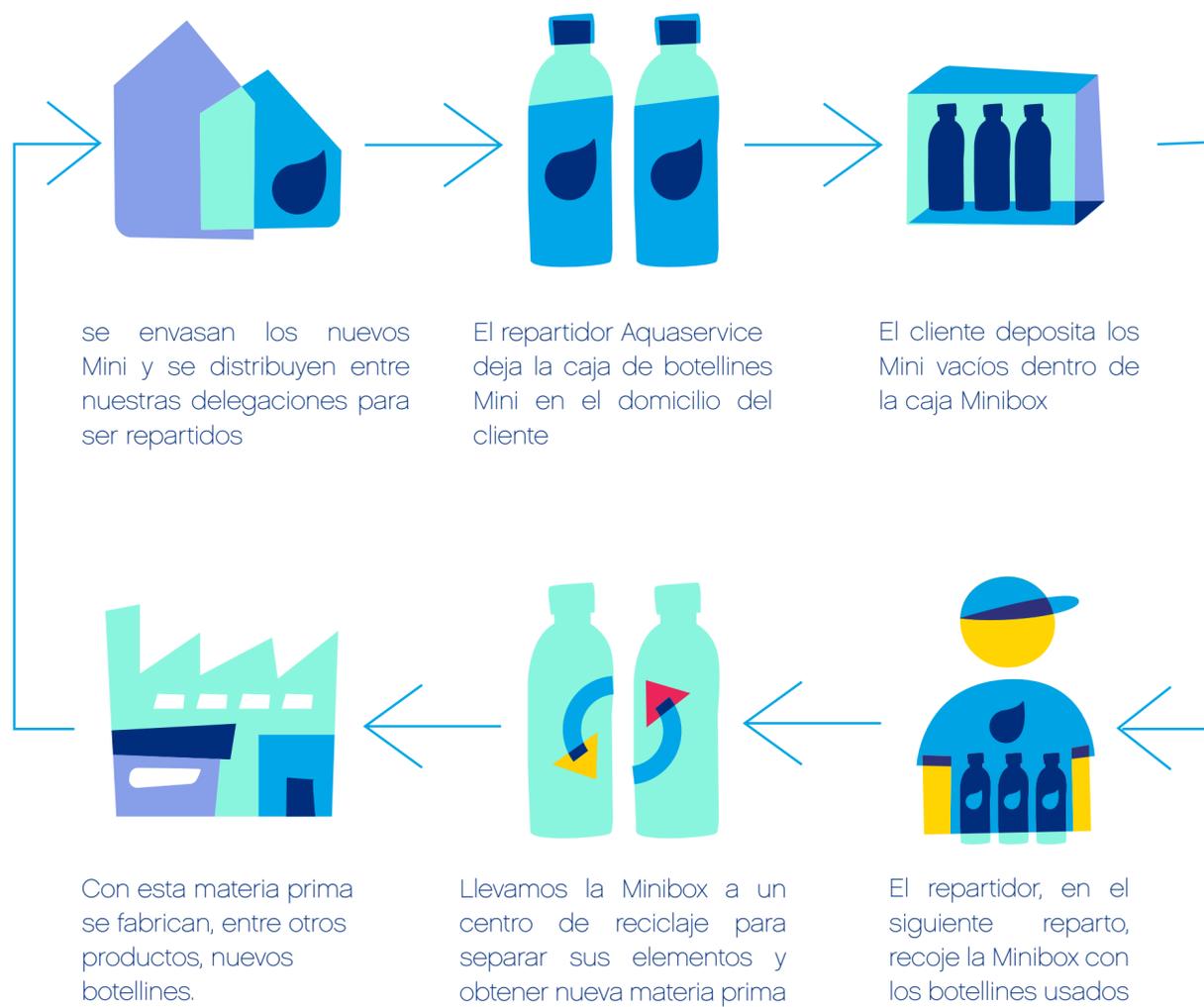
**Reutilizando las botellas de 20 litros gracias al sistema de envases retornables**

Los envases de Aquaservice son retornables, por lo que son retirados tras su uso mediante la logística inversa. En cada reparto, se recogen los envases vacíos para que regresen a los centros de producción, donde son sometidos a un estricto procedimiento de lavado e higienización, durante varios ciclos con el fin de reutilizarlos. Una vez termina la vida útil de los envases, al ser reciclables, son puestos en valor para fabricar otros productos creando un ciclo infinito.

Con una botella de 20L se dispensa hasta 1.000L de agua. Una vez acaba la vida útil de estas botellas, Aquaservice, al tenerlas en su circuito, garantiza su reciclaje.



**Economía circular de botellas de 20L**



**Sistema de tratamiento de los envases de la Minibox**



**Recogiendo los envases de la Minibox y cápsulas de café para garantizar su reciclaje**

Aquaservice es la única compañía de agua embotellada con capacidad para recoger sus propios envases y crear un circuito limpio de reciclaje con el que recuperar el PET de los botellines de Aquaservice Mini y las cápsulas de su servicio de café. Los botellines y cápsulas de café son recogidas por el equipo de reparto en cada entrega del servicio para asegurar su reciclaje y posterior revalorización.

**Prolongando la vida útil del dispensador y cafeteras**

Extendemos la vida de los equipos dispensadores de agua y cafeteras, que la compañía cede de manera gratuita a sus clientes, mediante la reparación, reacondicionamiento e higienización para su nueva puesta en servicio en el mercado.

Se reacondiciona tanto dispensadores como cafeteras para promover su uso sostenible y luchar contra la obsolescencia programada.

## Huella de carbono y Objetivo Net Zero

Aquaservice cuenta con una estrategia integral de reducción de su huella de carbono y, por tanto, minimizar el impacto de su actividad en todas sus operaciones. Esta estrategia, que puso en marcha en 2018, le ha permitido medir las emisiones de toda su actividad y ser la primera compañía del sector agua embotellada con dispensador en registrar las emisiones en el MITECO.

Para reducirlas al máximo el impacto de su actividad, aplica innovación y tecnología a través de una estrategia que consiste en calcular, reducir y compensar el total de sus emisiones. Desde el inicio de su estrategia y objetivo Net Zero, en 2021, la compañía ha mantenido su labor de cálculo y verificación de la huella de carbono.

El seguimiento de los consumos energéticos, las emisiones de CO<sup>2</sup> y su reducción siguen un plan de medición que se actualiza de manera mensual a nivel global y por área de actividad.

En 2018, Aquaservice se convirtió en la primera compañía del sector de agua embotellada en formato reutilizable que lograba verificar su huella de carbono, registrada en el Ministerio de Transición Ecológica.



**Aquaservice es 100% carbono neutral desde 2021 gracias a la compensación de sus emisiones de CO<sup>2</sup> en todas sus operaciones.**

“Aquaservice compensa el 100% de sus emisiones, desde el manantial hasta la puerta de casa de nuestros clientes. Por lo tanto, nuestros clientes no solo disfrutan de un producto de primera calidad, sino que también con la tranquilidad de ser un modelo responsable con el medioambiente, que no deja huella, gracias a esta estrategia de neutralización de CO<sup>2</sup>”.

## ¿Cómo nos convertimos en 100% carbono neutral?

Con posterioridad al cálculo de su huella de carbono, Aquaservice ha desarrollado un **plan de reducción y compensación** de estas emisiones materializado distintos proyectos, de conservación de la biodiversidad en diferentes entornos naturales.

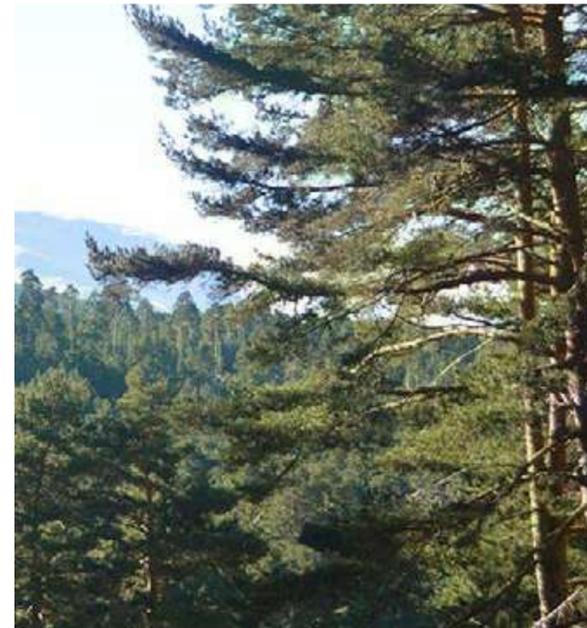
Durante el 2022 se han compensado las emisiones 2021 correspondientes a los alcances uno y dos.

Entre todos los proyectos con los que colabora Aquaservice, destacan cuatro:



### Bosques en Galicia

De la mano de CO<sup>2</sup> Revolution, Aquaservice ha reforestado 5 hectáreas del municipio de Cercedo-Cotobade, en Pontevedra plantando 5.000 árboles (pino piñonero, pino carrasco, robles, encinas y espinos principalmente) en una zona afectada por varios incendios.



### Sierra de gredos (Ávila)

Mediante la colaboración con Bosques Sostenibles, la compañía ha contribuido a la recuperación de algunas zonas de la Sierra de Gredos que habían sido devastadas por incendios. Plantamos más de 3000 pinos silvestres en 1,5 hectáreas de terreno.



### Madre de Dios, Amazonas (Perú)

Participamos en el proyecto REDD Madre de Dios con el objetivo de proteger y conservar la biodiversidad en la selva peruana. Se ha actuado sobre 12000 hectáreas en las que habitan 4 especies de flora y 11 de fauna en peligro de extinción.



### Alapardo (Madrid)

se ha llevado a cabo un proyecto de reforestación de la mano de Reforest Project en Alapardo (Madrid) plantando más de 600 árboles con la participación de más de 30 voluntarios de Aquaservice con Alma.

## Verificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

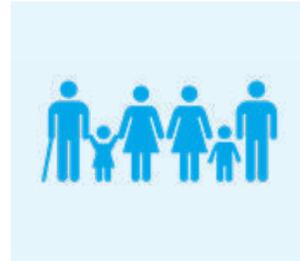
Aquaservice se convirtió en 2022 en la primera compañía del sector de alimentación en obtener la verificación de SGS España por su Estrategia de Sostenibilidad y Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

### Plan de acción específico para los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para conseguir este reconocimiento, la compañía ha elaborado un plan de acción enfocado en ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el reto de minimizar su impacto medioambiental y socioeconómico, a través de acciones concretas y específicas.



Aquaservice integra la sostenibilidad en su modelo de negocio, nativo en economía circular y con una mirada constante a las posibilidades que nos ofrece la innovación para lograr una operativa 100% sostenible.



**ODS 01. Fin de la pobreza**

Estrategia de responsabilidad social corporativa de Aquaservice con Alma, con el que ayuda a los colectivos más socialmente desfavorecidos.



**ODS 06. Agua limpia y saneamiento**

Aquaservice ha desarrollado iniciativas para fomentar un uso eficiente del agua en sus cuatro centros de producción.



**ODS 07. Energía asequible y no contaminante**

El 97% de la energía contratada por la compañía, es energía limpia.



**ODS 08. Trabajo decente y crecimiento económico**

Aquaservice cuenta con 59 delegaciones alrededor de todo el territorio, desde las que se fomenta la contratación local para el crecimiento sostenible de economías rurales.



**ODS 09. Industria, Innovación e Infraestructura**

La compañía apuesta por la innovación como uno de los motores de crecimiento que, junto con la tecnología, apuesta por soluciones que hagan que su servicio genere el menor impacto posible en el planeta.



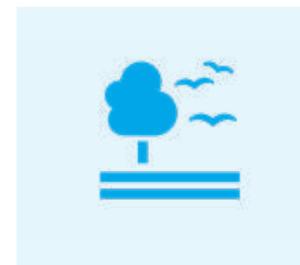
**ODS 12. Producción y consumo responsables**

Una de las principales señas de identidad de Aquaservice es su modelo de negocio nativo en economía circular a través del que reutiliza y recicla todas sus botellas y dispensadores.



**ODS 13. Acción por el clima**

La compañía apuesta tanto por la reducción de emisiones como la compensación. Así, logró ser la primera empresa del sector 100% carbono neutral.



**ODS 15. Vida de los ecosistemas terrestres**

Aquaservice desarrolla proyectos de reforestación en zonas afectadas por incendios como la Sierra de Gredos o Galicia; además de participar en la conservación de la biodiversidad del Amazonas peruano.

### **Eficiencia energética**

En Aquaservice queremos usar mejor la energía, por eso trabajamos de forma continuada en mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones y de toda la operativa asociada a nuestro servicio.

### **Las energías renovables en Aquaservice**

Durante 2022 se ha seguido invirtiendo en el uso de energías renovables, logrando un 97% de suministro de energía con certificado de origen renovable.

### **Instalaciones fotovoltaicas:**

Se han instalado placas fotovoltaicas en el manantial de Cogollos de Guadix permitiendo parte del autoabastecimiento, aproximadamente entre un 5-10% del consumo total.

Aquaservice cuenta, además, con un plan de sustitución progresiva de la iluminación de las delegaciones por alumbrado LED.

**97%** del suministro de energía de Aquaservice esta certificado de origen renovable.

## Gestión ambiental integrada

### Materias primas

#### Consumo de materiales

Aquaservice cuenta con una política interna de uso de materias primas que faciliten su reutilización, su reciclaje y el cuidado del medioambiente. Para los envases, estudian materiales más sostenibles y ligeros, pero que permitan mantener la calidad del producto.

Desde que se iniciara la comercialización de café, el 100% de los vasos de papel utilizados se han comprado bajo el sello FSC o PEFC que garantiza la correcta gestión de los recursos forestales con la contribución a la conservación de los bosques, valores sociales, culturales y ambientales asociados.

#### Consumo de agua

Todos los consumos de agua que realiza la compañía durante el envasado en

sus centros de producción provienen de acuíferos que disponen de la declaración de agua mineral natural y cumplen con las concesiones de aprovechamiento establecidas para cada uno de los manantiales, según dicta la legislación vigente. Además, Aquaservice desarrolla proyectos de optimización para el uso eficiente del agua.

### Gestión de residuos

La generación de residuos es uno de los retos ambientales más complicados al que se enfrenta actualmente la sociedad. Aquaservice es consciente de ello y su esfuerzo principal se focaliza en buscar las mejores maneras de evitar la generación de residuos y asegurar su posterior revalorización.

El principal objetivo de esta estrategia es realizar una correcta segregación de residuos para aumentar el reciclado y

su óptima valorización con cada vez una mayor aplicación y un mejor impacto en el planeta. Durante 2022 Aquaservice consiguió una tasa de valorización general de un 96,36% (frente al 84% obtenido en 2021).

**96,36%**

es la tasa de valorización general que ha conseguido Aquaservice en el 2022 (frente al 84% de 2021)

### Claves



Política minimización en la generación de residuos.



Política de Cero Papel



Reutilización y reciclaje de cafeteras, envases y dispensadores.



Digitalización de los procesos administrativos.



Optimización y valorización de los residuos



Formación y sensibilización de los proveedores

## Deporte sostenible

Aquaservice fue pionera en la puesta en marcha del Programa Deporte y Cultura Sostenibles gracias a su alianza con grandes competiciones y eventos culturales para transformarlos y lograr su versión más respetuosa con el medioambiente.

### La Vuelta:

#### Un ejemplo de compromiso con el planeta, el deporte sostenible y la economía circular

La Vuelta y Aquaservice trabajan desde 2021 para hacer de la competición el eventociclistaGrandTour más sostenible del mundo. La Vuelta se convirtió en la

primera Carrera por etapas en la que no se usaron botellas de plástico de uno solo uso.

Todo un reto logístico y medioambiental: hidratar durante tres semanas a más de 3.000 personas que se desplazan por toda la geografía española (equipos ciclistas, personal de organización, periodistas e invitados) y cuidar los entornos naturales en los que se celebra.

#### La Vuelta 2021: la reducción del consumo de plástico en un 94%

Se evitó el consumo de 6.000 kg de plástico proveniente de las más de 190.000 botellas de un único uso que se consumían en anteriores ediciones



**190.000**

botellas de plástico, que se no se consumen durante de La Vuelta

**100.000 L**

de agua repartidos en la competición

**3.000**

personas hidratadas durante el circuito

Instalando 150 dispensadores de agua conseguimos evitar la utilización de 190.000 botellas de plástico de un solo uso y se evitó el desperdicio de más de 20.000 litros de agua.

La Vuelta 2022 trajo como novedad el proyecto Ecocup para evitar el uso de 40.000 vasos de plástico desechables. Todos los fondos recogidos con este proyecto se destinaron a la regeneración medioambiental de las zonas afectadas por incendios en Extremadura.



“Nuestro sistema circular aporta una solución real de hidratación sin generar residuos plásticos de un único uso. Esto permite transformar las competiciones deportivas o eventos culturales en su versión más sostenible.”

Margarita Baselga,  
directora de Marketing de Aquaservice.

### Real Federación Española de Balonmano

Aquaservice es el proveedor oficial de agua de la Real Federación Española de Balonmano, y, desde hace dos años, colabora con todas sus competiciones y torneos que se celebran en España, tanto en las categorías masculinas como femeninas. Unas competiciones sin consumo de plástico de un único uso gracias al sistema circular de agua embotellada con dispensador.

La relación se inició con la organización del Campeonato Mundial de Balonmano femenino en 2021 y, desde entonces, ha conseguido revolucionar el consumo de agua en un deporte que cuenta cada vez con más seguidores, en competiciones como las mencionadas Copa del Rey y de la Reina, el Arena Handball Tour o los partidos de las selecciones nacionales masculina y femenina que se disputa en nuestro país.



### Davis Cup Finals 2022

Fue la primera vez que la Copa Davis ofrecía un campeonato sin botellas de plástico de un solo uso.

Aquaservice hidrató a jugadores, organización y asistentes durante toda la competición. Se instalaron más de 45 puntos de hidratación: en los banquillos, para que los jugadores pudieran utilizar el dispensador de agua embotellada para rellenar sus propias botellas reutilizables.

En total se repartieron 27000 litros, con los que se evitaron más de 54.000 botellas de plástico de un solo uso.

**27.000 L**  
de agua repartidos en la Davis Cup Finals 22



## Cultura sostenible

Aquaservice está presente también en grandes eventos culturales que apuestan por aplicar un sistema de hidratación sostenible. Además de su alianza para la realización de rodajes y estrenos de películas de cine o festivales, destaca su colaboración, desde 2021, con la gala de los Premios Goya.

Aquaservice fue el proveedor oficial de la 36ª Edición de los Premios Goya (2022) celebrados en Valencia.

La compañía fue la responsable de hidratar a las más de 1450 personas,

entre los que se encontraban organización, invitados y premiados.

Para la Academia, que apuesta por el desarrollo del cine de manera sostenible, "lograr que no se consuman plásticos de un solo uso durante la gala gracias a esta colaboración con Aquaservice es un paso de gran valor".

**1.450**

personas bebieron Aquaservice en los Premios Goya 22



A través del Programa Deporte y Cultura Sostenible, Aquaservice promueve un modelo de transformación de las competiciones y eventos hacia la sostenibilidad, para generar un impacto medioambiental menor en el entorno.



### Impacto positivo en los clientes Aquaservice

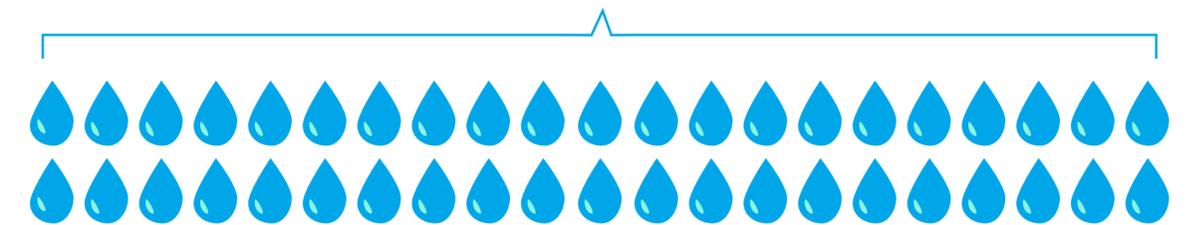
La dimensión del impacto positivo que tienen los clientes gracias al uso del sistema circular de es muy relevante para el compromiso con la sostenibilidad de toda la sociedad. La estrategia de sostenibilidad que desarrolla la compañía busca, como objetivo principal, que sus clientes tengan una experiencia buena, única y que, gracias a su elección sea un granito de arena para el cuidado del planeta.

### Beneficios para el planeta gracias al uso del servicio Aquaservice

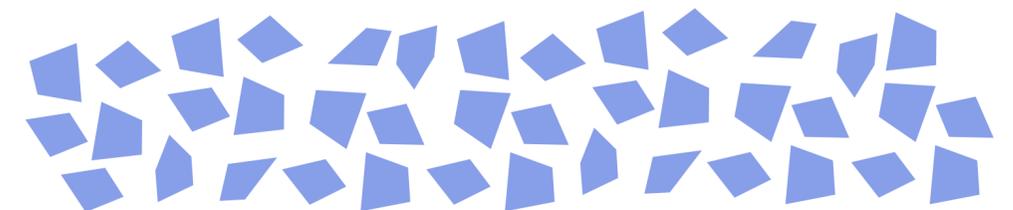
Cada botella de 20L se usa durante unos 50 ciclos y llega a contener 1.000 litros, lo que equivale a 2.000 botellines de 0,5L que, por su peso unitario, permite el ahorro de 32Kg de plástico de un único uso. Cada producto Aquaservice entregado, supone 0,56 kg de ahorro en emisiones de CO<sub>2</sub>.



Una botella de 20L equivale al consumo de 2.000 botellines durante su vida útil



Lo que significa 1.000L de agua



Que permite ahorrar 32kg de plástico de un solo uso

## 7. Innovación sostenible

Aquaservice, desde sus orígenes, es una compañía emprendedora que ha considerado la innovación como un elemento de diferenciación. Cuenta con un departamento de Tecnología e Innovación integrado en el equipo de dirección, así como un equipo de desarrollo, ciberseguridad y sistemas que empuja y facilita la digitalización.

Se han puesto en marcha desarrollos y aplicaciones que han permitido aplicar innovación y tecnología al servicio de la sostenibilidad (impacto positivo externo) y la seguridad de Aquaservice (impacto positivo interno y externo).

Desde el área de Innovación y Digital se ha trabajado en desarrollar, dentro de la App nativa para clientes, toda la funcionalidad necesaria para que ellos

mismos puedan gestionar su servicio (modificar sus pedidos, gestionar sus facturas o resolver sus dudas acerca del servicio) desde su smartphone. Aquaservice ofrece además un portal web a los clientes de empresa, desde el que pueden acceder a su información y realizar las gestiones más habituales.

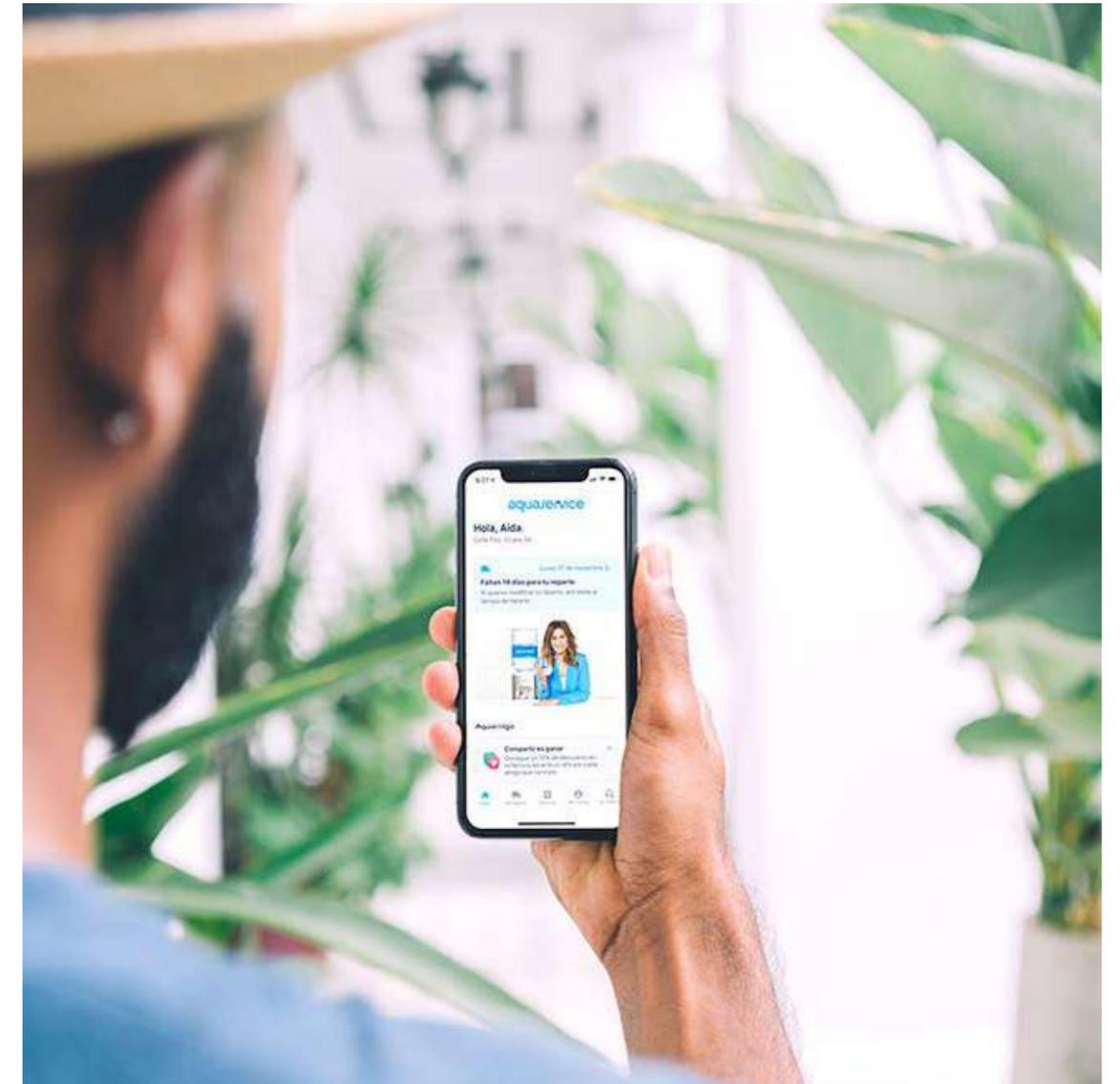
**A través de la App de cliente se fomenta la autonomía y autogestión** del servicio Aquaservice para realizar gestiones sobre su reparto. Cada nueva funcionalidad que se incluye en la App supone un ahorro de CO<sup>2</sup> que hace que el servicio sea más sostenible.

Por otra parte, desde el área de ciencia del dato, se usan las más avanzadas tecnologías de “machine learning” con el objetivo de predecir consumos,

gestionar peticiones automáticamente y mejorar la experiencia en el reparto para proporcionar un servicio eficiente y ágil a todos los clientes.

Además, hemos puesto en marcha avanzados sistemas de ciberseguridad para mejorar la protección de los datos de todos clientes y asegurar la seguridad de toda la actividad de la compañía

Más del 65% de los clientes de Aquaservice utilizan la App para comunicarse y gestionar su servicio.



## Tecnología y eficiencia

Aquaservice aplica tecnología y eficiencia en todas sus operaciones: desde el equipo de supply chain -encargado de la distribución desde el origen en los centros de producción-, hasta la optimización de los repartos y, por tanto, hasta el consumidor final.

La tecnología es el principal aliado para automatizar algunas tareas, agilizar los procesos, reducir el margen de error y, sobre todo, proporcionar una mejora continuada del servicio. Estos dos aspectos conforman la fórmula secreta para poder lograr la excelencia en las operaciones y ser, asimismo, más sostenibles.

La digitalización y la innovación tienen una repercusión clave en el cuidado del medioambiente.

**"La innovación es uno de nuestros valores. Estamos abiertos a la prueba y el error. En Aquaservice tenemos una cultura en la que eso está permitido, pero siempre siendo fieles a la experiencia de todos nuestros equipos y clientes".**

Nacho Bauset,  
Director de Innovación de Aquaservice



La tecnología y el Big Data se aplican para optimizar cargas y rutas y así reducir los desplazamientos.

### Innovación abierta y la promoción del equipo

Aquaservice apuesta por la tecnología y la innovación abierta como fórmulas de adaptación, mejora y transformación de su servicio con el objetivo de evolucionar de acuerdo con las necesidades de sus clientes. En el caso de Aquaservice, la innovación forma parte de uno de los valores de la cultura corporativa y, por tanto, la aplica y apuesta por ella de manera transversal en todas las áreas.

Esto le permite mejorar procesos y encontrar nuevas soluciones que pueda implementar de manera interna (con los equipos internos) y externa (con sus clientes y la sociedad en general).

#### Metodología en el área de innovación:

1º: Aquaservice lanza un programa de

innovación cada año.

2º. Se identifican los retos en todas las áreas de negocio, priorizando aquellos que tengan un impacto a corto/medio plazo y que no se puedan resolver por completo de forma interna.

3º Se localizan aquellas empresas o tecnologías que permitan solucionar los retos apoyándonos en la empresa Plug and Play.

Además de esto, el concurso de innovación que se realiza de manera anual internamente permite a cualquier persona de la compañía poder proponer un proyecto innovador



### Sostenibilidad aplicada

#### La tecnología al servicio de los objetivos de Aquaservice para mejorar la seguridad

Un alto porcentaje de la flota está equipada con tecnología MobilEye; un dispositivo conectado vía satélite de los vehículos. Cuenta con un avanzado sistema de alertas para garantizar la seguridad de los conductores, avisándoles de ciclistas o peatones, y monitorizando la distancia de seguridad.

Con este dispositivo, en una prueba piloto llevada a cabo durante 8 meses con 50 vehículos, se redujo un 22% el número de siniestros; con el consiguiente impacto directo en la pacificación de las ciudades, mejora de la seguridad de nuestros conductores y reducción de costes asociados a la siniestralidad.

## 8. Ética y cumplimiento

El equipo Aquaservice es consciente de la importancia de la aplicación del código ético en toda la actividad de la compañía. De la importancia que adquieren las decisiones tomadas día a día en el ámbito humano y medioambiental. Detrás de cada decisión hay un compromiso sustentado por un modelo ético integrado de manera transversal en la cultura de Aquaservice.

El compromiso ético, uno de los aspectos más relevantes para Aquaservice, se sustenta en una serie de valores supervisados por el Comité de Compliance.

### Código de Conducta

Las personas que forman parte de Aquaservice son conscientes del papel que ocupan dentro de la compañía, que implica unos de principios y conductas básicos. Estos incluyen la obligación de actuar con integridad, profesionalidad y respeto y se recogen en el Código de Conducta de la compañía.

El Código de Conducta refleja, la no aceptación de la corrupción y la mala praxis. La corrupción para Aquaservice es hacer un mal uso de la marca para el enriquecimiento personal y/o enriquecimiento de un tercero, a través de favores, fraude o soborno.

**Aquaservice fomenta las actuaciones honestas y responsables con todos los agentes con los que colabora, y persigue las acciones contrarias a estos principios.**

Código de Conducta de Aquaservice.



## Código de Conducta

### Integridad

Actuando de forma responsable de manera individual y con la compañía. Promoviendo los principios éticos de lealtad a la empresa, legales, confidencialidad, respeto a los valores de la cultura corporativa y tolerancia cero con la corrupción.

### Profesionalidad

#### **Calidad e innovación en productos y servicios**

Innovar, desarrollar y alcanzar la mejora continua para lograr la máxima calidad siendo una empresa sostenible, tanto económica como ambientalmente.

**Orientación al cliente** para conseguir la máxima satisfacción de sus expectativas, anticipándose a sus necesidades y siempre con vocación de servicio.

#### **Uso y protección del patrimonio empresarial**

Aquaservice está comprometido con la innovación y el uso de las últimas tecnologías y equipos de trabajo, siendo respetuoso con el medioambiente y la salud y seguridad laboral de las personas que forman parte de la compañía.

#### **Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores**

Aquaservice considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento, de rentabilidad y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones estables basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

### Respeto

Fomentando actuaciones honestas y responsables con todos los agentes con los que Aquaservice colabora en línea con principios universales de defensa y reconocimiento de los derechos humanos y laborales, así como la protección del medioambiente.



### Gobernanza transparente: responsabilidad en la toma de decisiones

Aquaservice basa la estructura de gobernanza de la compañía en dos órganos: el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

Aquaservice cuenta con un Consejo de Administración, órgano de gobierno encargado de definir la estrategia corporativa y de la organización y representación de la compañía, donde se busca además la calidad, el conocimiento y la innovación.

El Comité de Dirección, liderado por el consejero delegado, es el órgano donde se asegura el buen funcionamiento de la organización y la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Consejo de Administración.

El comité de dirección está compuesto por las direcciones de: Producción y Medioambiente, Financiera, Tecnología de la Información, Innovación y Canales Digitales, Marketing y Comunicación, Comercial y Logística de última Milla, Experiencia del Cliente y Personas y Cultura.

Aquaservice contempla en todas sus decisiones el ejercicio de la transparencia tanto en temas operativos como generales y de negocio. Además de los reportes mensuales a los mandos intermedios, de manera semestral, se realiza una reunión informativa con datos de resultados y estado de situación de la compañía que el director general comparte con toda la compañía.

### Cumplimiento y compromisos: normativas y certificaciones

El compromiso de Aquaservice con la responsabilidad social forma parte de la identidad de la empresa ya desde su nacimiento. Esto se concreta en el cumplimiento de la legislación vigente, la adaptación al contexto socio económico, el respeto a las personas y un comportamiento ético en el desarrollo de su actividad.

En Aquaservice se cumple con los convenios fundamentales de la OIT (convenios relacionados con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminación

de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil).

El Consejo de Administración aprobó en 2020 la implementación del Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Riesgos Penales, donde se incluyen medidas para la lucha contra la corrupción y el soborno.

Durante los ejercicios 2022 y 2021, no se han tenido incumplimientos medioambientales, ni de la legislación sobre Protección de Datos y tampoco se han identificado casos de corrupción, ni soborno ni discriminación o vulneración de los derechos humanos.





“A todos los que formamos parte de Aquaservice, nos enorgullece el crecimiento que experimentamos cada año, ya que es el reflejo del esfuerzo de toda una organización. Un equipo que se guía por los valores que nos han permitido llegar hasta aquí y que nos impulsan a mejorar constantemente: un modelo de negocio que se basa en un sistema nativo en economía circular, que pone a las personas y al planeta en el centro, y que permite ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes que confían en nosotros gracias también a nuestro carácter innovador”.

Alberto Gutiérrez,  
CEO de Aquaservice