



aquaservice

Memoria de  
sostenibilidad  
**2024**





Nuestra  
memoria  
2024 en  
digital



1

Mensaje  
del CEO

2

Nuestro  
propósito

3

Claves 2024:  
cifras y  
grandes  
hitos

4

Nuestro  
compromiso  
con el servicio  
y la excelencia

5

Nuestro  
compromiso  
con las  
personas

6

Circularidad  
e impacto  
positivo real

7

Plan de  
sostenibilidad  
Aquaservice

8

Ética y  
cumplimiento



## 1

Mensaje de  
Alberto Gutiérrez

Hace más de 27 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.

A cierre de 2024, la compañía cuenta con más de 3.380 personas en el equipo, distribuidas en 77 delegaciones, 7 centros de producción ubicados en manantiales de agua mineral natural y una cartera de clientes que alcanza casi los 800.000. Además, este 2024 ha sido un año de expansión clave, marcando nuestro liderazgo en la

península ibérica con la apertura de operaciones en Portugal, gracias a la inauguración de nuestra delegación en Oporto y la adquisición de Eden Springs Portugal, compañía líder en el mercado luso. Este hito no solo refuerza nuestra posición en el sector, sino que también abre el camino para duplicar nuestra presencia en el mercado portugués en los próximos cinco años.

El trabajo y compromiso de todas las personas que forman y han formado parte de Aquaservice ha sido clave para consolidar nuestra cultura corporativa como una ventaja competitiva. Nos une un fuerte sentido de pertenencia y un propósito común: mejorar el bienestar de las personas en su día a día.

Como compañía, seguimos creciendo, apoyándonos en tres pilares fundamentales:



El primero son las **personas**. Nos esforzamos por cuidar a nuestro equipo, nuestro mayor activo, y también por fortalecer nuestro compromiso con nuestros clientes y la sociedad. A través de nuestra iniciativa de responsabilidad social corporativa, Aquaservice con Alma, trabajamos para mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables y devolver a la sociedad parte de lo que recibimos.

El segundo es la **sostenibilidad**. Nuestro modelo de negocio nativo en economía circular nos permite ofrecer un servicio de agua embotellada con dispensador que maximiza la reutilización de envases y dispensadores y garantiza su reciclaje al final de su vida útil. Seguimos promoviendo un uso eficiente de los recursos naturales, apostando por energías renovables y avanzando en la reducción de nuestra huella de carbono. Gracias a ello, mantenemos nuestro

compromiso con la certificación AENOR en Economía Circular y seguimos siendo 100% Carbono Neutro al compensar nuestras emisiones de alcance 1 y 2.

El tercero es la **tecnología y la innovación**. Continuamos apostando por una base tecnológica robusta que nos permita mejorar la eficiencia de nuestros procesos, optimizar la experiencia del cliente y reducir el impacto ambiental.

Este año también ha supuesto un reto de superación para todos nosotros y nosotras. **La DANA** afectó gravemente a la Comunidad Valenciana, causando importantes pérdidas humanas, causando daños en infraestructuras y afectando a muchas personas. Como empresa comprometida con la sociedad, hemos puesto nuestro esfuerzo en apoyar a las comunidades

afectadas, colaborando con iniciativas solidarias y ofreciendo ayuda a través de nuestro programa Agua Solidaria para mitigar el impacto del temporal y que las personas afectadas pudiesen tener acceso a recursos y agua desde el primer momento. Este espíritu de solidaridad y responsabilidad refleja los valores que nos definen como empresa.

En esta memoria reflejamos cómo integramos la sostenibilidad en todos nuestros procesos para generar un impacto positivo en la sociedad y el planeta. Confiamos en que, junto a nuestros clientes, seguiremos transformando la forma en que nos hidratamos hacia una versión más sostenible.



Conócenos  
mejor



# 2

## Nuestro propósito

En Aquaservice trabajamos para mejorar el bienestar de las personas en su día a día a través de un servicio de agua embotellada con dispensador cómodo y sostenible.

Nuestro modelo de negocio está basado en un sistema de economía circular nativo que trabaja para generar valor a las personas y el planeta.







# 3

## Claves 2024: cifras y grandes hitos

3.1. Aquaservice en cifras

3.2. Grandes hitos de 2024

3.3 Internacionalización y líderes  
en la Península Ibérica



**279**  
**millones €**  
Facturación  
en 2024

**797.274**  
Clientes Aquaservice  
en España y Portugal

**3.380**  
Personas que forman  
parte de Aquaservice  
  
**+15,8%**  
con respecto a 2023

**461**  
Puestos de trabajo  
creados en 2024

**77**  
Delegaciones  
entre España  
y Portugal

**64%**  
menos de emisiones  
en sus centros de  
producción en los  
últimos 5 años

**18.000 t**  
Ahorro de plástico de un  
solo uso gracias a nuestra  
botella de 20 l reutilizable

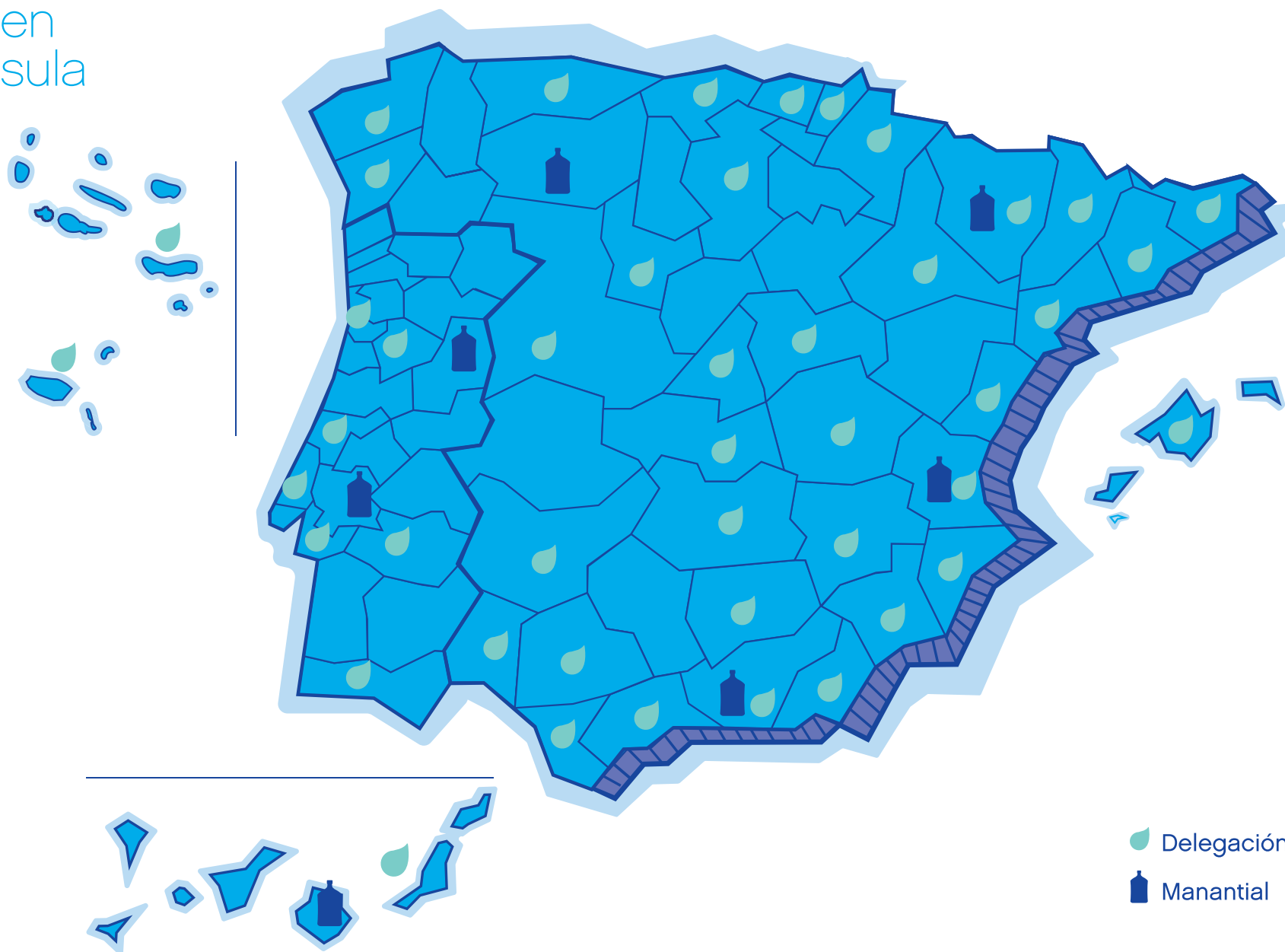
**7**  
Manantiales de  
agua mineral  
natural y de agua  
de manantial

**1.000 l**  
repartidos gracias a  
la reutilización de una  
botella de 20 l

**Sostenibilidad certificada**  
Pioneros del sector con los certificados AENOR a la estrategia  
de Economía Circular en Carbono Neutro, en Residuo Cero y  
contribución a los ODS.

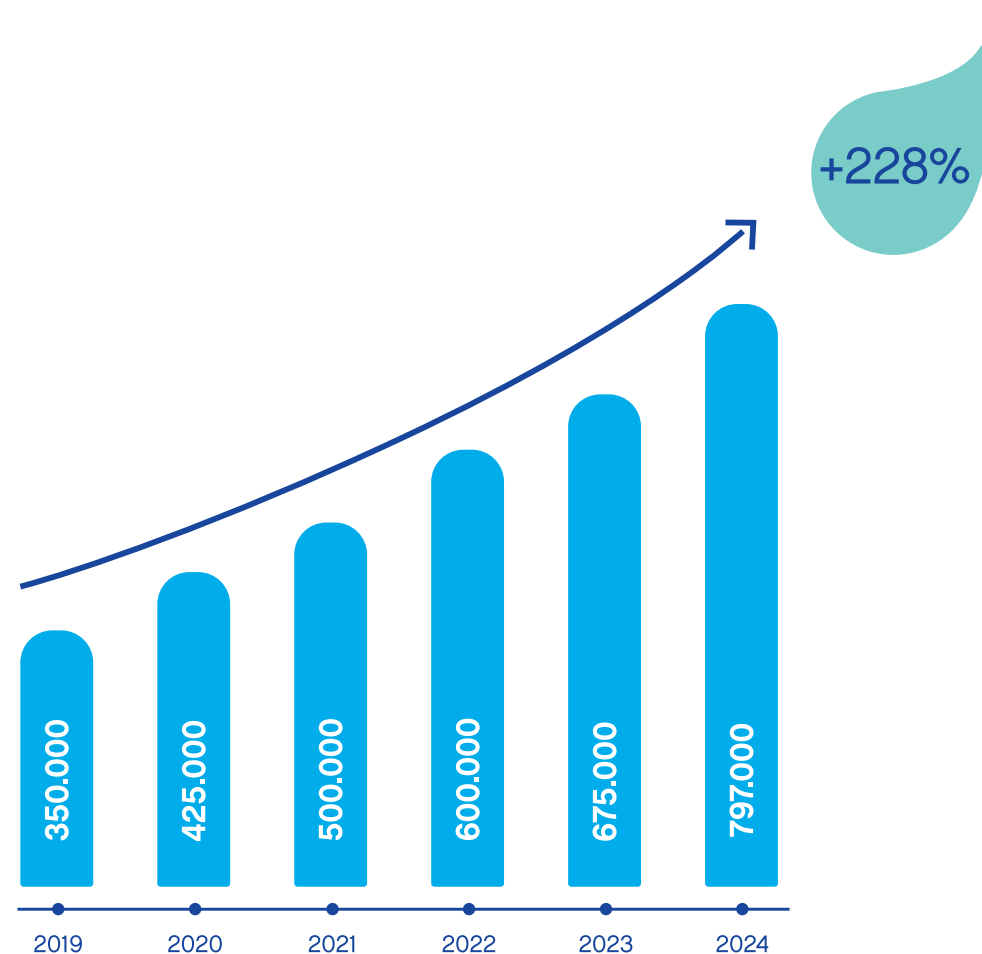
**100%**  
**eléctrico**  
Primeros en España en  
repartir con un camión  
100% eléctrico en el  
segmento 7,5 t

## Líderes en la península ibérica

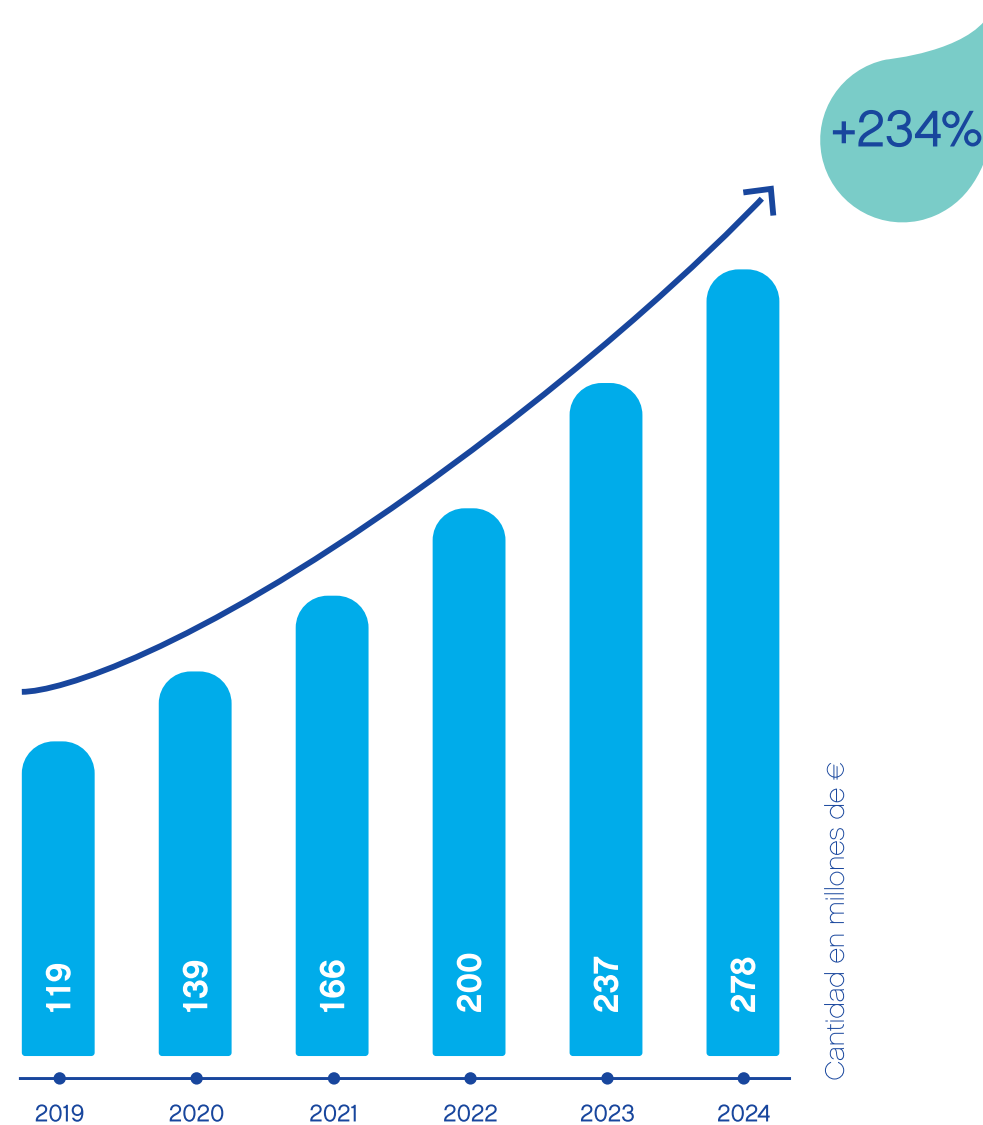




### 3.1. Aquaservice en cifras



Evolución en número de clientes



Evolución de la cifra de negocio

## 3.2. Grandes hitos de 2024



Aquaservice inicia su actividad en **Portugal** con la puesta en marcha del manantial en Corgas Largas y la apertura de la delegación en Oporto.

En julio, Aquaservice **adquiere Eden Springs Portugal** consolidando su liderazgo en la península ibérica.



Aquaservice, **renueva su certificado AENOR** de Estrategia de Economía Circular y contribución a los ODS.



El grupo de voluntarios de Aquaservice con Alma, gana el **premio al Voluntariado Corporativo** en los IX Premios de Voluntariado de la Comunidad Valenciana, organizados por la Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana.



Pionera en ayuda y solidaridad ante los afectados del temporal por la DANA en la Comunidad Valenciana



### 3.3. Internacionalización y líderes en la Península Ibérica

En 2024, Aquaservice dio un paso clave en su estrategia de internacionalización con su entrada en el mercado portugués. En marzo, la compañía adquirió y puso en marcha el manantial de Corgas Largas, ubicado en el enclave natural de Gouveia, una localización estratégica que permite abastecer eficientemente el norte de Portugal y el oeste de España. A esta primera fase se sumó la apertura de su primera delegación en Oporto, consolidando su presencia en el país.

Como parte de la segunda fase de su expansión, en julio de 2024 Aquaservice adquirió Eden Springs Portugal, incorporando a su equipo 150 nuevos profesionales, quienes se unen a la familia Aquaservice. La operación también sumó más de 45.000 clientes en Portugal y un nuevo manantial en Coruche, fortaleciendo así la capacidad de producción de la compañía. Esta adquisición convirtió a Aquaservice en líder del mercado de distribución de agua embotellada con dispensador en

la Península Ibérica, consolidando su posición como referente en el sector.

A cierre de 2024, Aquaservice cuenta con 9 delegaciones propias en Portugal y dos manantiales.

***"La adquisición de Eden Springs Portugal representa un hito significativo en la historia de Aquaservice. Esta operación consolida nuestro liderazgo en la península ibérica, abriendo nuevas oportunidades para crecer y mejorar nuestro servicio a nuestros clientes en los dos mercados."***

Alberto Gutiérrez,  
CEO de Aquaservice.







# 4

## Nuestro compromiso con el servicio y la excelencia

- 4.1. Quiénes somos
- 4.2. El motor de Aquaservice: su equipo humano y sus valores
- 4.3. Evolución de Aquaservice
- 4.4. Producto y servicio
- 4.5. Conoce nuestros manantiales
- 4.6. El impacto positivo de Aquaservice
- 4.7. Cadena de valor: proceso y proveedores
- 4.8. El control de calidad y seguridad
- 4.9. Comprometidos con nuestros clientes
- 4.10. Certificaciones que avalan nuestro compromiso con la excelencia y la calidad



## 4.1. Quiénes somos



Nacida en 1997, Aquaservice es la empresa **líder en distribución de agua embotellada con dispensador en España y Portugal**. Desde sus inicios, ha desarrollado un modelo de economía circular 100% nativo, que reutiliza e higieniza sus botellas para reciclarlas al final de su vida útil, consolidándose como un referente en sostenibilidad dentro del sector.

A cierre de 2024, Aquaservice cuenta con 7 centros de producción ubicados en manantiales de agua mineral natural y de agua de manantial, desde los cuales abastece a sus 77 delegaciones en toda la Península e Islas Baleares y Canarias y, por primera vez, a sus operaciones en Portugal. Con esta expansión, la empresa ha comenzado a ofrecer su solución 100% circular también en el país vecino, reforzando su compromiso de llevar su modelo sostenible más allá de las fronteras españolas.

Actualmente, Aquaservice presta servicio a más de 797.274 clientes de hogar y empresa, marcando un nuevo hito en su crecimiento.

Es la única marca que ofrece una solución completamente circular a gran escala para agua embotellada en España y Portugal. Su misión es inspirar un futuro más sostenible para la industria y el planeta, innovando constantemente para que cada vez más personas puedan consumir agua de manera cómoda y respetuosa con el medio ambiente.

Para garantizar la excelencia en su servicio, Aquaservice cuenta al cierre de 2024 con un equipo de 3.380 personas, un 15,8% más que el año anterior, quienes trabajan diariamente para ofrecer un modelo de consumo más responsable y eficiente.

## 4.2. El motor de Aquaservice: su equipo humano y sus valores





## 4.3. Evolución de Aquaservice



Primera producción en el manantial de **Cogollos de Guadix** (Granada).



Adquisición del manantial de **Camporrobles** (Valencia).

# 2015

# 2016

# 1997

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

# 2004

Entrada al mercado **residencial**.



# 2014

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

# 2018

- Ampliación del manantial de **Cogollos de Guadix** (Granada).
- 1ª del sector de agua embotellada en registrar sus **emisiones de CO<sub>2</sub>** en el Ministerio de Transición Ecológica.



- Compra del manantial **Virgen del Camino** (León).
- Consolidación de su estrategia **Supply Chain Sostenible** con la mayor flota de reparto de vehículos híbridos de Europa.



- 1ª del sector de agua en ser **100% carbono neutral** en todas sus operaciones.
- Pionera en **movilidad eléctrica**: primer vehículo de reparto eléctrico de última milla y 7,5 toneladas.

- 1ª del sector agua con certificado **Residuo Cero de Aenor**.
- 1ª empresa del sector alimentación en verificar su estrategia de contribución a los **ODS otorgado por SGS**.
- 1ª en España que utiliza **biometano como combustible** para su flota de reparto de última milla.

- Adquisición y arranque del primer manantial de **Aquaservice en Portugal** y apertura de la delegación en Oporto.
- Adquisición de **Eden Springs Portugal** y consolida su liderazgo en la península ibérica.

# 2019

# 2021

# 2022

# 2024



# 2020

- Compra del cuarto manantial en **Ribagorza**.
- Creación del proyecto **Agua Solidaria** y unificación de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa **Aquaservice con Alma**.



# 2023

- 1ª del sector de agua embotellada en tener el certificado **AENOR a la estrategia en Economía Circular**.
- Adquisición y puesta en marcha del manantial de **Ingenio** (Gran Canaria).



## 4.4. Producto y servicio

### En tu hogar

#### Botellas retornables y reutilizables de 20l

Aquaservice produce y reutiliza sus propias botellas de 20 litros. Su actividad está centrada en ofrecer un servicio de agua embotellada con dispensador nativo en economía circular.

#### Dispensador

Para que sus clientes disfruten de la comodidad del servicio, Aquaservice les cede un moderno dispensador de máxima calidad, equipado con doble grifo con temperatura regulable a: temperatura natural, fría, más fría o caliente (perfecto para preparar infusiones o recetas de cocina).



### En tu empresa

#### Aquaservice profesional

Con las soluciones integrales de agua para empresas, el cliente puede elegir la opción que mejor se ajuste a sus necesidades:

Servicio de agua con dispensador



Fuentes de red



Combinar ambos servicios



#### Fuentes de red

Con nuestro servicio de fuentes de red puedes disponer de agua directamente desde la red de tu empresa de forma cómoda y sostenible.

## Para complementar



### Aquaservice Mini

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



### Café Aquaservice

Servicio de café con entregas a domicilio y la cesión de 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 el planeta.



### 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.

## En tu evento

Con el objetivo de transformar los eventos hacia su versión más sostenible, más de 600 eventos organizados en todo el territorio español, apostaron por la sostenibilidad al contar con Aquaservice en 2024.

Eventos musicales, culturales y deportivos, de carácter corporativo, rodajes, festivales, ferias, caterings, conferencias y congresos.





## 4.5. Conoce nuestros manantiales

**El 100% del origen de Aquaservice es agua mineral natural y agua de manantial.**

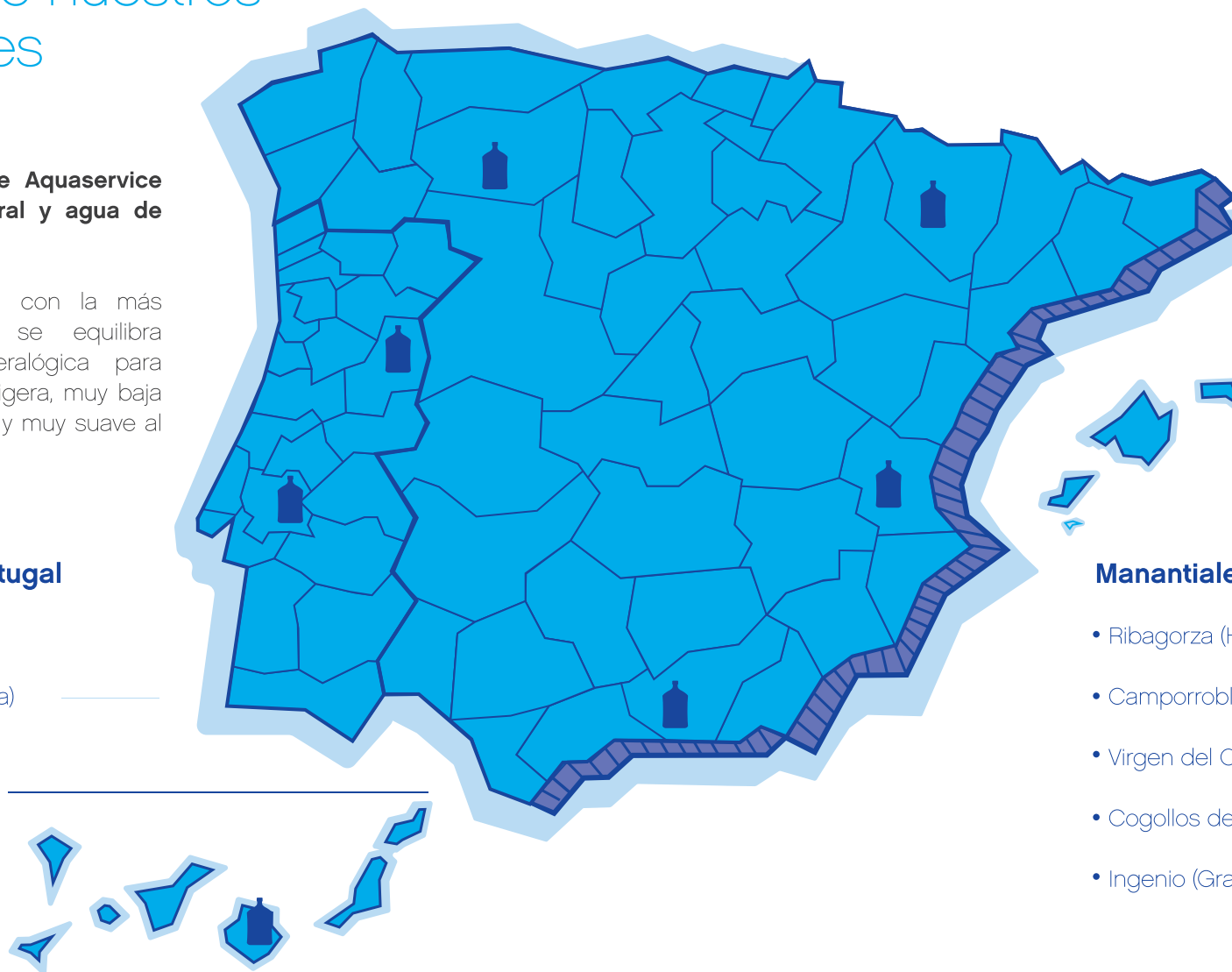
En los 7 manantiales, con la más avanzada tecnología, se equilibra su composición mineralógica para conseguir una bebida ligera, muy baja en sodio, de pH neutro y muy suave al paladar.

### Manantiales en Portugal

- Sobreiros (Coruche)
- Corgas Largas (Gouveia)

### Manantiales en España

- Ribagorza (Huesca)
- Camporrobles (Valencia)
- Virgen del Camino (León)
- Cogollos de Guadix (Granada)
- Ingenio (Gran Canaria)







Conoce  
nuestros  
manantiales

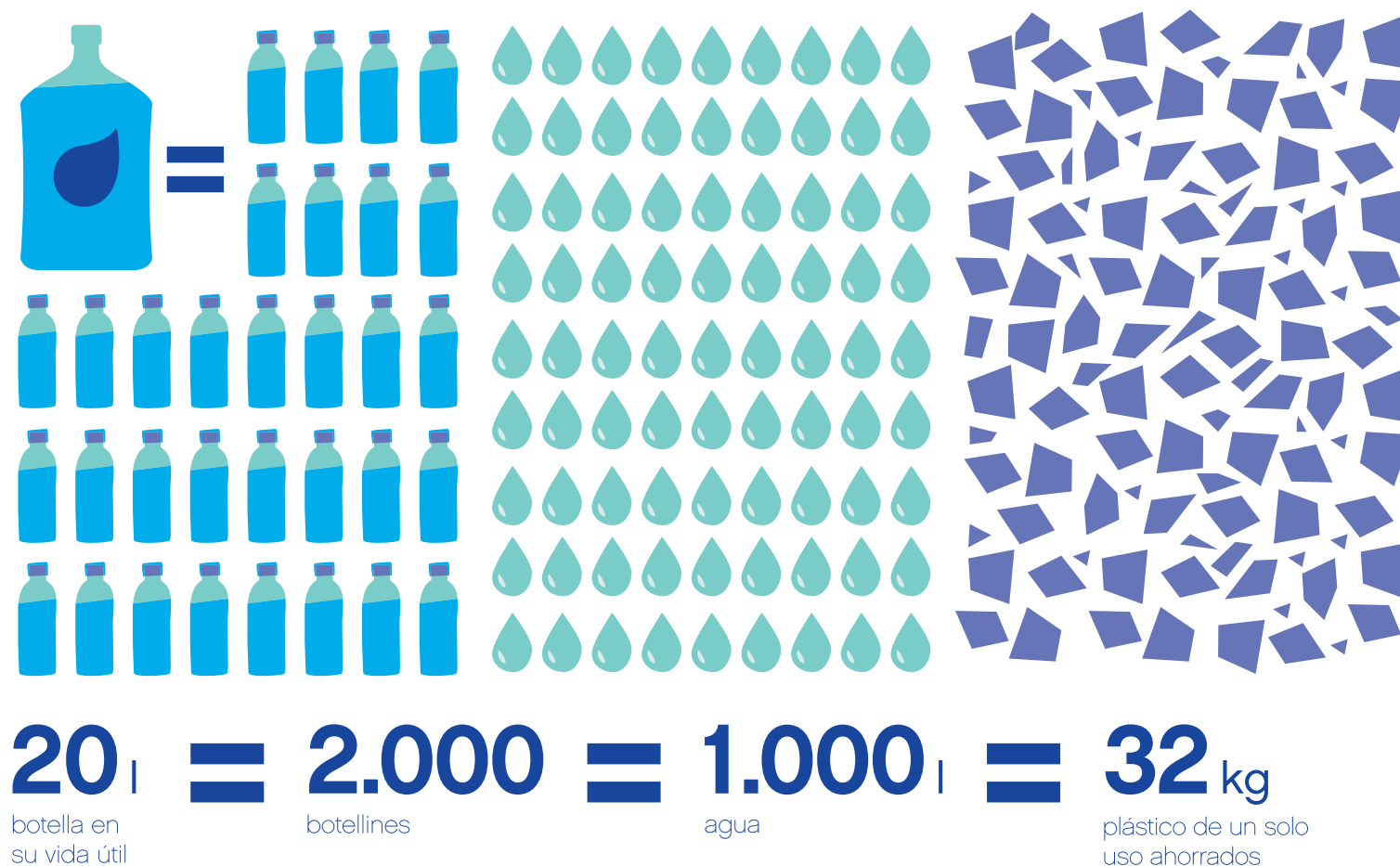


## 4.6. El impacto positivo de Aquaservice

Gracias a su circularidad, una botella de 20 litros de Aquaservice puede dispensar hasta 1.000l de agua y permite ahorrar 32 kilos de plástico de un solo uso. Por ello, cada persona, cada cliente, cada evento que elige Aquaservice para hidratarse, genera un impacto positivo directo en el medioambiente.

Durante 2024, gracias al servicio Aquaservice **se evitaron más de 18.000 toneladas de plástico de un solo uso**. Cada cliente de Aquaservice está contribuyendo de manera significativa al bienestar del planeta.

Por este motivo, la compañía fue la primera empresa del sector del agua embotellada en conseguir el certificado AENOR de Estrategia de Economía Circular. Un certificado que renueva cada año y continúa trabajando para inspirar un futuro más sostenible innovando para que cada vez más personas puedan beber agua de forma cómoda y sostenible.



## 4.7. Cadena de valor: proceso y proveedores

Toda la producción y embotellado se realiza bajo los más estrictos controles de calidad.

Cada uno de los centros de producción, donde se encuentran los manantiales de agua mineral natural de Aquaservice, cuentan con un laboratorio propio y un equipo técnico especializado que se encarga de realizar controles exhaustivos para garantizar la mejor calidad y pureza de sus productos.

La bebida refrescante de Aquaservice es elaborada en los centros de producción a partir de agua mineral natural con la más avanzada tecnología.

Durante el proceso de elaboración se equilibra su composición mineralógica para conseguir una bebida ligera, de pH neutro y muy suave al paladar. Siempre igual. Siempre equilibrada. Siempre perfecta.



### Cómo es el agua Aquaservice



A base de agua mineral natural



Máxima innovación tecnológica



Adecuado balance de electrolitos



pH neutro y muy bajo contenido en sodio



Suave al paladar



Calidad garantizada



Nuestro producto está reconocido por la Fundación Española del Corazón



## 4.8. El control de calidad y seguridad

Aquaservice cuenta con un sistema de gestión de calidad en ISO 9001:2015 cuyo objetivo es garantizar la inocuidad del producto y calidad de los procesos, productos y servicio. Una certificación que renueva de manera anual manteniendo su más alto estándar de calidad.

En 2024 se ha renovado la certificación IFS Food de seguridad alimentaria en los manantiales de Camporrobles, Cogollos de Guadix, León, Canarias y Ribagorza.

Además, en 2024 se ha renovado la certificación IFS Logistics versión 2.3 de seguridad alimentaria en las delegaciones de Paterna, Granada, Coslada, Uldecona, Villajoyosa, Jerez, Getafe y Hospitalet y se ha obtenido la certificación en las delegaciones de Alicante, Gerona y Vigo.

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



### Calidad y seguridad



Laboratorios en los centros de producción



Trazabilidad total del producto



Seguridad alimentaria



Alta tecnología



### **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 centros de producción 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 las que 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 permite asegurar la calidad de todos sus productos y servicios. Además, la política de homologación de proveedores se

realiza priorizando empresas nacionales y buscando la cercanía con nuestros centros logísticos.

Aquaservice posee la **certificación internacional IFS Food de la Global Food Safety Initiative (GFSI)** en sus centros de producción con un nivel excelente. Esta certificación asegura un nivel máximo de seguridad alimentaria en todo el proceso de embotellado garantizando así la inocuidad del producto.

La **Norma IFS Logistics** certifica la calidad y la seguridad de las actividades logísticas de la empresa e incluye el almacenamiento y los procesos de carga y descarga en nuestras instalaciones.



## 4.9. Comprometidos con nuestros clientes



### Un servicio cómodo y sostenible centrado en el cliente y en el planeta

En Aquaservice, todas las personas comparten una misma misión: ofrecer el mejor servicio a quienes confían en la compañía. Su modelo de servicio, basado en la economía circular, busca construir un futuro más sostenible tanto en hogares como en centros de trabajo.

Apuestan por la reutilización y el reciclaje. Sus envases y bienes son diseñados para un consumo responsable; siendo reutilizados y al final de su vida útil son valorizados. Este enfoque reduce los residuos plásticos derivados del consumo de agua, aportando un beneficio real para el medioambiente y para nuestros clientes.

**Del manatí a casa sin dejar huella**



## Las claves del servicio Aquaservice:

### Equipo propio

En Aquaservice, todas las personas que participan en el servicio son parte de su plantilla. Esto permite establecer relaciones de confianza con sus clientes, quienes suelen conocer personalmente a su repartidor, creando un vínculo cercano y duradero.

### Atención personalizada y eficiente

La rapidez y puntualidad son esenciales para su atención al cliente. Cada interacción está orientada a garantizar la satisfacción total, respaldada por nuestra cultura basada en la actitud positiva.

Sus canales de atención incluyen:

- Área privada en la web: Permite a los clientes gestionar su servicio de forma autónoma.
- APP móvil: Diseñada para hogares que buscan comodidad en la gestión de su servicio.

- Teléfono y correo electrónico: Atención personalizada de lunes a viernes, de 08:30 y las 19:30 horas.
- Contacto directo con el repartidor: gracias a un software avanzado, los clientes pueden resolver dudas durante la entrega.
- “La voz del cliente”: Una innovadora herramienta que permite grabar mensajes y enviarlos directamente a la oficina de Aquaservice desde la APP.

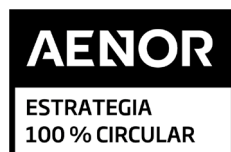
# NPS 73 excelente

Sus clientes los califican con un **Net Promoter Score (NPS)** de 73, un indicador que refleja un nivel de satisfacción excelente. Este índice, que se mide entre -100 y 100, evidencia su confianza y el respaldo en el servicio Aquaservice.



## 4.10. Certificaciones que avalan nuestro compromiso con la excelencia y la calidad

Aquaservice busca generar un impacto positivo en las personas y el planeta, destacando por su compromiso con la calidad y seguridad alimentaria, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, reconocido por los principales organismos.



OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE







# 5

## Nuestro compromiso con las personas

- 5.1. Importancia de las personas para Aquaservice
- 5.2. Cultura del bienestar en Aquaservice
- 5.3. Apostamos por el empleo estable y de calidad
- 5.4. Gestión del talento y desarrollo de las personas
- 5.5. Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
- 5.6. Salud y seguridad en el trabajo
- 5.7. Embajadores de la cultura corporativa
- 5.8. La sociedad que nos mueve: Aquaservice con Alma



## 5.1. Importancia de las personas para Aquaservice

Aquaservice, líder en la distribución de agua embotellada con dispensador en España, lleva 27 años revolucionando el consumo de agua en nuestro país.

El modelo de negocio, basado en un sistema nativo de economía circular, sitúa a las personas y al planeta en el centro de todas sus operaciones. Este enfoque ha permitido ofrecer un servicio de alta calidad, marcado por la innovación y la transformación constante.

El pilar estratégico que sustenta el crecimiento sostenible de Aquaservice es su compromiso con las personas, articulado en tres ejes fundamentales: el equipo Aquaservice, los clientes y la sociedad.

Además, Aquaservice prioriza la salud y la seguridad en el entorno laboral, consolidando una cultura corporativa que convierte a las personas en el motor de su éxito.



### Los 3 ejes del compromiso de Aquaservice con las personas:



#### **Equipo Aquaservice:**

promoción de empleo de calidad, captación y retención de talento, y fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades.



**Clientes:** Aquaservice ofrece un servicio cómodo y sostenible



**Sociedad:** Aquaservice devuelve a la sociedad todo el bien que le ofrece como compañía ayudando a los colectivos que más lo necesitan

**Las personas son el centro de nuestra actividad y han posibilitado que nuestra cultura corporativa sea una diferencia competitiva**

## 5.2. Cultura del bienestar en Aquaservice

En Aquaservice, la cultura del bienestar es un intangible que se siente en cada rincón de la compañía. Es un compromiso con el cuidado integral de las personas que forman parte de cada equipo, promoviendo su bienestar, acompañándolas en su desarrollo personal y profesional, y apoyándolas en todas las etapas de su crecimiento dentro de la compañía.

Su prioridad es que cada persona se sienta valorada, escuchada y respaldada. Por eso, trabajan para personalizar las diferentes iniciativas de bienestar, asegurándose de que cada medida responda a las necesidades únicas de todos los equipos.

**En Aquaservice,  
el bienestar no es  
un recurso, sino un  
compromiso.**

### Principales Iniciativas de Bienestar y Conciliación en Aquaservice



#### Formación y Desarrollo Profesional

Acceso a una plataforma corporativa, formación en idiomas y promoción de un estilo de liderazgo propio.



#### Jornada Laboral Flexible

Implementación de "Aquaflex" para fomentar horarios adaptados a las necesidades de cada equipo.



#### Anticipos y Beneficios Financieros

Acceso a anticipos salariales (Payflow) y condiciones ventajosas en productos financieros.



#### Apoyo a la familia

Aquaservice respalda a las familias en situaciones de vulnerabilidad, como las afectadas por la DANA.



#### Permisos para Conciliación Familiar

Opciones como excedencias para el cuidado de familiares y permisos especiales para necesidades familiares.



#### Beneficios Sociales

Introducción de medidas como el cheque guardería para apoyar la economía familiar, seguro médico, Club ventajas Aquaservice con descuentos especiales o acceso a comedor subvencionado y cheque restaurante.



#### Responsabilidad Social Corporativa

Programas como "Aquaservice con Alma," reflejan el compromiso social de la empresa.



## 5.3. Apostamos por el empleo estable y de calidad

El crecimiento de la actividad de Aquaservice lleva implícito la creación de nuevos puestos de trabajo. Al cierre del ejercicio 2024, la compañía cuenta con un total de 3.380 personas en su equipo, 461 más que el año anterior, lo que representa un crecimiento del equipo de un 15,8% con respecto al año anterior.

Este crecimiento sostenible es el resultado de su apuesta por las personas. De forma continua, Aquaservice mantiene abiertas nuevas posiciones para reforzar sus equipos en toda España, a través de la sección "Trabaja con nosotros" en su web.

En Aquaservice, predomina la contratación indefinida y a tiempo completo, tanto para hombres como para mujeres. Actualmente, el 61,5% de los contratos tienen esta modalidad. Además, más del 34% de los mandos

intermedios llevan más de una década formando parte de la compañía. En los últimos cinco años, Aquaservice ha reafirmado su compromiso con las personas, creando más de 1.500 puestos de trabajo en toda España para fortalecer los diferentes equipos que conforman la compañía.

Una de las prioridades clave de la cultura corporativa de Aquaservice es fomentar entornos de trabajo colaborativos que impulsen el talento individual y colectivo. La compañía se centra en la generación de empleo, priorizando la captación y fidelización de talento, la diversidad y la igualdad de oportunidades, así como la salud y la seguridad laboral.

# 15,8%

Crecimiento del equipo  
Aquaservice

# 61,5%

Contratos son  
indefinidos y a  
tiempo completo

# 34%

Mandos intermedios  
con 10 años en  
Aquaservice

***"En Aquaservice estamos orgullosos del crecimiento continuo de nuestro equipo, consolidándonos como un referente en la creación de empleo en España.***

***Nuestro equipo, portador de nuestros valores y cultura corporativa, es el motor que impulsa nuestro esfuerzo diario para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes"***

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

## 5.4. Gestión del talento y desarrollo de las personas



El desarrollo del talento individual y colectivo es clave para la evolución y transformación de Aquaservice, impulsada por la pasión y el compromiso de su equipo.

### Estilo de liderazgo propio

Aquaservice cuenta con un Estilo de Liderazgo propio, desarrollado a través de un itinerario por el que pasan más de 250 managers cada año. Este enfoque ofrece una hoja de ruta para formar líderes excepcionales, capaces de motivar, comprometer y valorar a sus equipos.

### Desarrollo del talento

La compañía utiliza la plataforma interna Talent para evaluar el desempeño

individual, fomentar el crecimiento profesional y detectar oportunidades de mejora.

En 2024, se duplicaron las horas de formación en liderazgo y los accesos a la plataforma Universidad Aquaservice aumentaron un 30%.

### Formación continua

Desde el área de Formación y Talento se promueve el aprendizaje continuo, fortaleciendo habilidades y conocimientos para asegurar el desarrollo presente y futuro de cada persona.

### Las claves:



Plan de formación anual impartida por expertos internos o externos



Itinerario individual y gestión de talento para mejorar el potencial



Formación continua online a través de la Universidad Aquaservice



Mejora de las habilidades de gestión de equipo



## 5.5. Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades

En Aquaservice, la igualdad entre mujeres y hombres es un principio estratégico integrado en su Política Corporativa y de Recursos Humanos.

### Igualdad de Oportunidades

Aquaservice fue pionera en implementar su **Plan de Igualdad**, reafirmando su compromiso con políticas que promueven la igualdad en todos los niveles y colectivos de la empresa.

### No Discriminación

La compañía cuenta con un **código ético y de conducta** basado en la igualdad y la no discriminación. Además, dispone de un **protocolo de prevención y actuación ante el acoso** psicológico, sexual y por razón de sexo, aplicable en todas las áreas.

#### 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



## Accesibilidad

Aquaservice asegura la **accesibilidad universal** en todas sus delegaciones, eliminando barreras arquitectónicas y garantizando que las personas con movilidad reducida puedan acceder a cualquier puesto o área de trabajo.

## Integración Laboral

Aquaservice promueve la **inclusión de personas con discapacidad** mediante contratación directa o en colaboración con Centros Especiales de Empleo. Destaca su programa Impulsa la Inclusión, desarrollado junto a la Fundación Randstad, para apoyar el desarrollo profesional de estas personas dentro de la empresa.

Desde 2023, la compañía trabaja con iniciativas como las **Jornadas de Cultura y Conocimiento de la Discapacidad** y planes de formación en procesos de selección, fomentando la integración y resaltando los beneficios de la diversidad en talento e inclusión.

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

**Adrián Agrelo,**  
repcionista de Aquaservice.





## 5.6. Salud y seguridad en el trabajo

En Aquaservice, la creación de entornos laborales seguros y saludables es una prioridad fundamental.

### Compromiso con la salud

El área Aquasalud lidera iniciativas, formaciones y acciones destinadas a mejorar y proteger la seguridad y salud de todos los equipos en el trabajo.

### Movilidad Segura y Sostenible

El Plan de Movilidad Segura y Sostenible, enfocado en la mejora continua de la flota, la formación constante, la sensibilización de los equipos y el compromiso con la sociedad.

### Certificado ISO 45001

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 seguro.

### Los 3 ejes centrales del plan de Aquasalud son:



Mejora del coeficiente de seguridad



Incremento de la formación en prevención



Cultura preventiva con todos los responsables de equipo



## 5.7. Embajadores de la cultura corporativa

La cultura corporativa es uno de los pilares fundamentales de Aquaservice. Sus ocho valores son el motor que impulsa a cada persona de la compañía a dar lo mejor de sí misma para ofrecer un servicio excepcional.

### Proyecto Embajadores de la Cultura

Cada año, este proyecto forma a personas de diferentes equipos en talleres experienciales diseñados para fortalecer la cooperación y alineación en torno a los valores de Aquaservice. Fomenta que los valores actúen como el “pegamento” que une y cohesiona al equipo. Los seleccionados son quienes recibieron el premio a la cultura el año anterior.

### Iniciativas para Fomentar la Cultura

Para promover y cuidar los valores corporativos, Aquaservice desarrolla

diversas actividades que fortalecen la comunicación y conexión entre equipos:

- Visitas culturales a delegaciones y manantiales.
- Desayunos mensuales con el Director General, reuniendo personas de distintas áreas y delegaciones.
- Reunión anual de toda la compañía.
- Jornadas de puertas abiertas en los centros de producción de los manantiales.
- Actividades de motivación y team building para conectar equipos.

En 2024, el número de participantes en visitas culturales se quintuplicó respecto a 2022, reflejando la unidad y compromiso del equipo en todas las delegaciones.

### 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.





## 5.8. La sociedad que nos mueve: Aquaservice con Alma.



Desde sus inicios, Aquaservice ha buscado devolver a la sociedad parte de lo que esta le ha brindado como compañía. Aquaservice con Alma, su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, se centra en apoyar a los colectivos que más lo necesitan.

Creada en 2021, esta iniciativa cuenta con la implicación de toda la organización, incluyendo una red de más de 300 voluntarios distribuidos por las delegaciones de España.

**Aquaservice colabora de forma continuada con más de 50 organizaciones y ONG's** como la Fundación Valencia a través de su equipo Valencia CF Inclusivo, que compite en la Liga Genuine, Asindown, Fundación Aladina, Cruz Roja, Asociación Española Contra el Cáncer, AVAPACE, AFANION, Payasospital y Mamás en Acción entre otras organizaciones.

### Aquaservice con Alma, ámbitos de actuación:



Inclusión  
social



Medio  
ambiente



Salud



Seguridad  
Vial



Conoce  
Aquaservice  
con Alma

### 5.8.1. Apoyo Inmediato a los afectados por la DANA en la Comunidad Valenciana

Desde el inicio de la DANA, Aquaservice movilizó sus recursos y equipos para ofrecer apoyo a las zonas más afectadas de la Comunidad Valenciana y otras regiones. A través del programa **Agua Solidaria**, distribuyó más de 106.000 litros de agua en colaboración con la UME, Cruz Roja, Generalitat Valenciana, Banco de Alimentos y Policía Local, utilizando tanto rutas terrestres como aéreas para garantizar que el agua llegara a quienes más la necesitaban.

#### Medidas Internas y Atención a los Clientes

Priorizar la seguridad del equipo Aquaservice fue clave. Se implementaron medidas de teletrabajo y horarios flexibles en las zonas afectadas para minimizar riesgos. Al mismo tiempo, los equipos de la Comunidad Valenciana trabajaron incansablemente para restablecer el servicio en las áreas afectadas, manteniendo una comunicación con sus clientes para informarles sobre el estado de sus entregas.

#### Compromiso Solidario

Todo esto fue posible gracias al esfuerzo del equipo Aquaservice y los voluntarios y voluntarias. Su dedicación fue fundamental para distribuir el agua donada y ayudar a todos los afectados.

Diferentes equipos participaron en la Jornada de limpieza del Instituto Público IES Massanssa, donaron sus cestas de Navidad a las personas afectadas y sus familias de la Asociación APAMI de Catarroja, participaron en la Jornada de convivencia con la Asociación Tea de Algemesí y, como compañía participaron en la donación del Material Escolar de la mano de Fundación La Caixa y Save The Children.

Muchas personas que forman parte de Aquaservice se desplazaron de forma voluntaria a la Zona 0 para limpiar, ofrecer comida y enseres o simplemente dar su apoyo a compañeros y compañeras que sufrieron esta difícil situación, así como al resto de las personas afectadas.

En Aquaservice continúan trabajando de forma proactiva para garantizar el bienestar de todos y todas, y contribuir a que todas las zonas afectadas puedan recuperar la normalidad.

***“Desde Aquaservice respondimos desde el primer momento ante la emergencia del temporal Dana, activando medidas para proteger a nuestro equipo y colaborando con organizaciones y cuerpos de seguridad para distribuir más de 106.000 litros de agua a las zonas afectadas. Nuestro compromiso es estar al lado de las personas cuando más lo necesitan.”***

Alberto Guitiérrez  
CEO de Aquaservice.



# 106.000

donados a través de Organismos Oficiales (UME, Generalitat Valenciana, Cruz Roja y Banco de Alimentos)



## 5.8.2. Aquaservice, Premio al Voluntariado Corporativo en la Comunidad Valenciana

Aquaservice ha sido reconocida en los **IX Premios de Voluntariado de la Comunidad Valenciana**, organizados por la Plataforma de Voluntariat de la Comunitat Valenciana, en la categoría de Voluntariado Corporativo.

Este premio destaca la labor de más de 300 personas voluntarias que colaboran en el programa Aquaservice con Alma, estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía. A través de esta iniciativa, Aquaservice colabora con más de 50 fundaciones y ONGs, en toda España, para apoyar a los colectivos más vulnerables.

Este reconocimiento refleja el compromiso de Aquaservice con la solidaridad y su esfuerzo por contribuir a un impacto positivo en la sociedad y trabajar por un futuro más inclusivo y solidario.



### 5.8.3. Proyectos para la protección del medioambiente

#### Ecowear: Economía Circular Textil

Aquaservice, referente en economía circular, ha lanzado el proyecto Ecowear para dar una segunda vida a uniformes, lonas publicitarias y otros materiales. Iniciado en colaboración con empresas sociales, ya ha permitido recuperar más de 5.000 kilos de residuos en 2024.

El material recogido en sus 77 delegaciones es clasificado y transformado en productos como mochilas, bandoleras o bancos para sus instalaciones.

**Aquaservice, pionera en economía circular, lanza Ecowear, un proyecto textil innovador.**



#### Innovación en sostenibilidad

Aquaservice, certificada en Estrategia de Economía Circular por AENOR, reafirma su compromiso con la sostenibilidad a través de este proyecto que combina economía circular con impacto social. Su objetivo para 2025 es ampliar esta iniciativa diseñando más productos a partir de los residuos generados reduciendo el impacto sobre el entorno



#### Formación en Cuidado del Medioambiente

El área de Calidad y Medioambiente de Aquaservice organiza sesiones internas de concienciación, actualizaciones sobre nuevas normativas ambientales y consejos prácticos para promover acciones sostenibles.

#### Limpieza de Espacios Naturales: Parcs Naturals GVA

Más de 30 voluntarios de Aquaservice participaron en una jornada de limpieza en la Playa de El Perellonet, en el Parque Natural de la Albufera (Valencia). Durante la actividad, se eliminaron 5 m³ de *Carpobrotus edulis*, una especie invasiva llamada uña de gato, y se retiraron 6 kg de residuos, principalmente envases y plásticos.





## 5.8.4. Proyectos de inclusión y ayuda social

### Donación de agua: Agua Solidaria

Creado en 2020 durante la pandemia de COVID-19, surgió para dotar de agua gratuita a centros sanitarios y residencias de ancianos, cubriendo necesidades básicas en los momentos más críticos. Ese año se donaron más de 1 millón de litros de agua.

El proyecto ha evolucionado para transformar esta iniciativa un compromiso real. En 2024, se han donado más de 450.000 litros de agua.

Dentro del Proyecto de Agua Solidaria, este año, destaca la donación a de más de 106.000 litros de agua a los afectados por la DANA además de colaborar con otras organizaciones como Ayuda una Familia, Casa de la Caridad, Amigos de la Calle y Cáritas, entre otras organizaciones, que reparten nuestra agua directamente a personas sin recursos.

### Patrocinio del Valencia CF Inclusivo

Aquaservice firmó en el año 2024 la renovación de tres temporadas más, como patrocinador oficial del Valencia CF Inclusivo, que compete en la Liga Genuine, una competición para personas con discapacidad. Este patrocinio promueve el desarrollo integral de los jugadores a través del fútbol adaptado







### Colaboración con Asindown

Desde 1989, Asindown trabaja para la integración sociolaboral, familiar y educativa de personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual. Aquaservice ha estrechado más su colaboración con esta entidad a lo largo del año 2024. Las principales iniciativas de Aquaservice con Asindown incluyen:

- Contratación de personas de Asindown en el equipo de Aquaservice.
- Organización del festival solidario de música "No te cambio por nadie" para financiar proyectos de la fundación.
- Apoyo a "La Mare que Va", una escuela de hostelería inaugurada en 2023 para fomentar la inserción laboral.
- Convivencias entre jóvenes de Asindown y voluntarios de Aquaservice. Realización de las primeras Olimpiadas Inclusivas en convivencia con más de 50 usuarios de la Fundación Asindown.



### Grupo Ilunion

En 2024, Aquaservice inició una colaboración con los Centros Ilunion Industrial, Ilunion Lavandería e Ilunion Comercial. Gracias a esta alianza, se han llevado a cabo tareas de clasificación y limpieza de uniformes dentro del Proyecto Ecowear. Por primera vez, la compañía gestionó la compra de las cestas de Navidad a través de un CEE, para garantizar un impacto positivo en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

### Gran Recogida de Alimentos

Aquaservice contribuye donando parte del importe de las cestas de Navidad y recogiendo alimentos en sus delegaciones. A través de la APP Nadie sin su ración diaria, en 2024 se entregaron más de 3.900 kg de alimentos, equivalentes a 1.785 raciones de comida, al Banco de Alimentos.

### Timpers Brand

En 2024, se inició una colaboración con Timpers, empresa especializada en el diseño y producción de calzado con un enfoque 100 % inclusivo, cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad. Como resultado de esta alianza, en 2025 verá la luz un calzado de seguridad exclusivo para Aquaservice, contribuyendo así a la expansión de Timpers hacia un nuevo sector de comercialización.



### Fundación Randstad

En 2024, Aquaservice continuó su colaboración con la Fundación Randstad a través del proyecto Impulsa la Inclusión y, por segundo año consecutivo, participó en el Programa EDI, donde un grupo de empresas se unieron con el objetivo de construir un futuro en el que la equidad, la diversidad y la inclusión sean una realidad.

Además, la compañía llevó a cabo varias campañas de sensibilización internas y organizó dos jornadas especiales en diciembre coincidiendo con el Día Internacional de la Discapacidad. Asimismo, colaboró en una iniciativa junto con Asindown en La Mare Que Va (Valencia).



### Fundación Aladina

Aquaservice dona agua a los hospitales y sedes de la Fundación Aladina, que apoya a niños con cáncer y a sus familias. Además, todas las delegaciones de Aquaservice participaron en el #PañueloChallenge en febrero de 2024, una iniciativa cuyo objetivo es visibilizar la lucha contra el cáncer infantil y mostrar apoyo a los niños y niñas que lo padecen, utilizando un pañuelo en la cabeza como símbolo de solidaridad.





## 5.8.5. Proyectos para la mejora de la salud de las personas

### Fundación La Caixa: Proyecto Gavi y Árbol de los Sueños

Aquaservice colabora con la Fundación La Caixa a través del Proyecto Gavi, impulsando la vacunación infantil en las regiones más vulnerables.

Además, en 2024, participó en el Proyecto "Árbol de los Sueños", en el que empleados de distintos equipos a nivel nacional hicieron realidad los deseos de 50 niños y niñas en situación de riesgo de exclusión social, regalándoles los obsequios de Reyes que solicitaron.

### Activate Sports

Aquaservice apoya a Activate Sports, una escuela de ciclismo adaptado que promueve la inclusión y mejora la calidad de vida de personas con discapacidad física.

En 2024, la compañía participó en una mesa redonda y en la presentación del primer equipo de rugby femenino adaptado, "Las Felinas", que compitió en un torneo internacional en París.

### Asociación Española Contra el Cáncer

Aquaservice, junto a Grupo Bertolín, CECOTEC y en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer e INCLIVA, financia la Beca ABC para investigar el diagnóstico precoz y el tratamiento del cáncer de cuello de útero. Este proyecto refuerza el compromiso de la compañía en la lucha contra el cáncer en España. En 2024 se inicia esta colaboración que se llevará a cabo durante tres años.

Además de esta colaboración, en mayo de 2024 participamos por primera vez en la Jornada de Cuestación con más de 40 voluntarios, incluido el Equipo de Dirección de la compañía.



Conoce más  
sobre la Beca  
ABC





### Run Cáncer

Por octavo año consecutivo, Aquaservice ha colaborado con RunCáncer, suministrando 16.000 litros de agua en la edición de 2024 a través de su sistema de hidratación sostenible. Gracias a esta iniciativa, **se evitaron 224 kg de plástico de un solo uso** en la carrera de Valencia.

Aquaservice reunió a más de 800 participantes y 100 voluntarios del equipo Aquaservice. Esta alianza reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cáncer, promoviendo hábitos saludables y responsables.



### Mamás en acción

Aquaservice renovó su colaboración con esta asociación que acompaña a niños hospitalizados que no tienen padres o viven separados de ellos. La compañía donó 3 euros por cada cumpleaños de sus 3.380 empleados y consolidó la relación que mantiene por tercer año.

Varios voluntarios de Aquaservice y de Mamás en Acción acompañaron el 30 de mayo a la presidenta de Mamás en Acción, Majo Gimeno, a una jornada sobre acogimiento familiar en el Congreso de los Diputados, a la que asistió, entre otros, la ministra de Juventud e Infancia, Sira Rego.

### EMHA (European Migraine and Healthcare Alliance)

Aquaservice continúa su colaboración con EMHA, facilitando a las personas de los equipos el acceso a avances y consejos para mejorar la calidad de vida de quienes padecen migrañas.



### **AVAPACE (Asociación Valenciana de Ayuda a la Parálisis Cerebral)**

Aquaservice participó en la Carrera Solidaria Anual de AVAPACE, donando agua y contando con la colaboración de más de 60 voluntarios y voluntarias. Esta iniciativa contribuye a mejorar la calidad de vida de niños con parálisis cerebral y sus familias.

Además, la compañía participó en una jornada de sensibilización en sus instalaciones de Bétera, en la que estuvieron presentes más de 45 personas del equipo Aquaservice.



### **Afanion (Asociación de Familias de Niños con Cáncer de Castilla-La Mancha)**

En 2024, Aquaservice colaboró con Afanion, apoyando con voluntariado y realizando una donación a la asociación. También participó en las 12H Aquaservice x Afanion, un evento solidario celebrado en el Ferial de Albacete, en el que más de 70 personas del equipo Aquaservice y sus familiares, se unieron para disfrutar de una jornada solidaria.

### **Payasospital**

Por tercer año consecutivo, Aquaservice colaboró con Payasospital, una asociación sin ánimo de lucro de la Comunitat Valenciana que, desde 1997, trabaja para mejorar la salud emocional y la calidad de vida de niños hospitalizados y sus familias. Lo hace a través de actuaciones regulares de payasos y payasas profesionales, adaptadas a cada paciente y coordinadas con el personal médico y asistencial.



## 5.8.6. Proyectos sobre seguridad vial

### Plan de movilidad segura y sostenible

Aquaservice trabaja activamente para fomentar desplazamientos seguros y sostenibles, integrando la seguridad vial en su cultura corporativa. En 2024, este compromiso se ha materializado a través de acciones de sensibilización tanto internas como externas: internamente, mediante la creación de un sistema de gestión de movilidad vial que orienta nuestras actuaciones; y externamente, colaborando con asociaciones dedicadas al apoyo de víctimas de accidentes de tráfico.

Acciones principales:

- **Equipo:** reducir incidentes y promover desplazamientos seguros y eficientes para todos los empleados.
- **Clientes:** incorporar la seguridad vial en la operativa de entrega del servicio.
- **Sociedad:** disminuir accidentes de tráfico y mejorar las infraestructuras en las zonas en las que opera.

En Aquaservice, la incidencia de los accidentes de tráfico, teniendo en cuenta los accidentes in itinere y los in mision, se ha reducido del 0,99% en el año 2023 al 0,85% en el año 2024

### Innovación en seguridad de los vehículos

Los vehículos de Aquaservice están equipados con tecnología avanzada, como:

- Alertas acústicas Mobileye, para prevenir accidentes.
- Sensores de parking, que mejoran la seguridad en maniobras.
- Sistemas de telemetría, que optimizan el mantenimiento y seguridad de la flota.

Además, la compañía ofrece formación en seguridad vial a todos los nuevos empleados e implementa un decálogo de buenas prácticas.



# 100%

del equipo de Aquaservice ha recibido formación en seguridad vial

### Colaboración con Stop Accidentes

Aquaservice colabora con la asociación Stop Accidentes para brindar apoyo a las víctimas de siniestros viales, reafirmando así su compromiso con la movilidad segura y responsable. En 2024, por tercer año consecutivo, la compañía renovó su colaboración con esta entidad, contribuyendo a su labor de concienciación y prevención.

### Moviam

En junio de 2024, Aquaservice organizó, junto a la empresa Moviam, la Primera Jornada de Sensibilización sobre Seguridad Vial, en la que participaron más de 60 personas del equipo Aquaservice. Como parte de la iniciativa, cada asistente recibió una luz de señalización homologada V2, promoviendo el uso de elementos de seguridad en la movilidad diaria.





**457.998 l**

Agua donada en 2024

**3.968 kg**

Alimentos donados en la  
Campaña de Navidad de  
2024 "La Gran Recogida"

**+50**

Fundaciones y ONG  
que se benefician de  
las ayudas Aquaservice





# 6

## Circularidad e impacto positivo real

6.1. Economía circular 100%

6.2. Deporte y cultura sostenible



## 6.1. Economía circular 100%

Aquaservice aplica la economía circular tanto a sus productos como a sus servicios, ofreciendo un sistema integral y sostenible que permite consumir agua mineral natural y bebida refrescante sin generar residuos plásticos en el medioambiente.

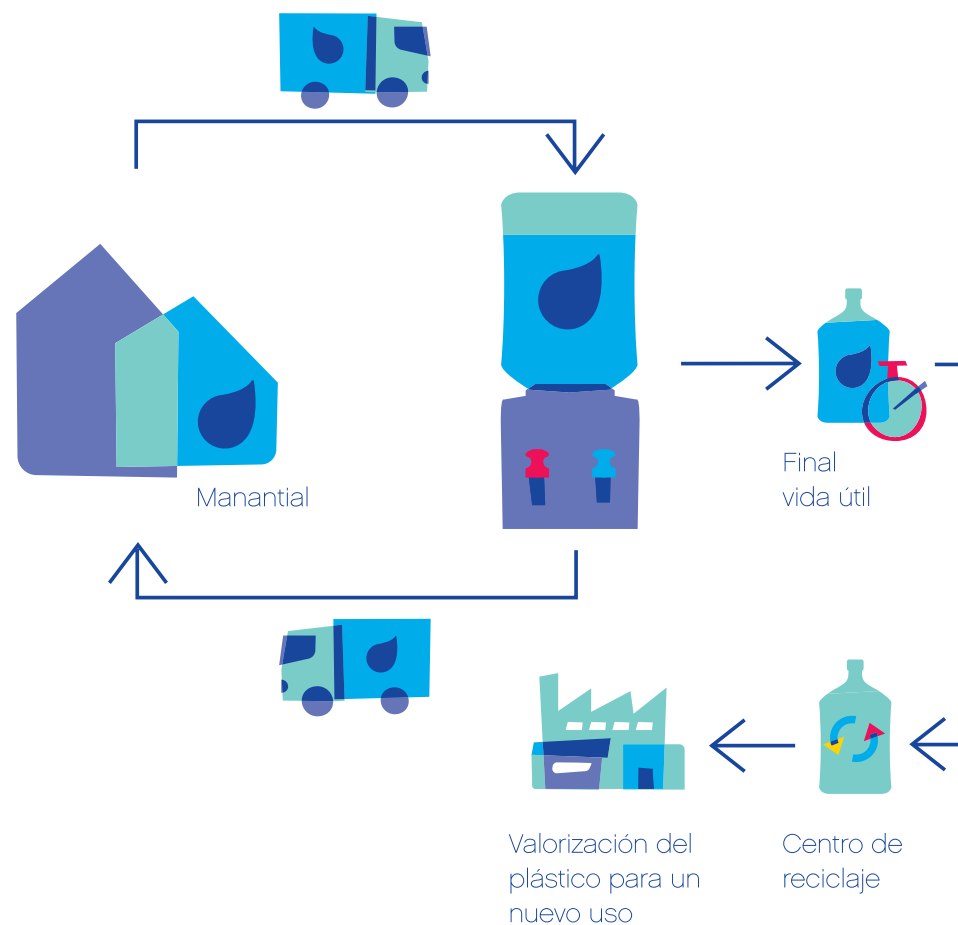
Los principios básicos de la economía circular del modelo certificado en Aquaservice son: compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible, creando un valor añadido y extendiendo el ciclo de vida de los productos. Este modelo está completamente integrado en el negocio de Aquaservice, lo que permite reducir al máximo la generación de residuos.

Aquaservice ofrece una solución circular a gran escala para agua envasada con dispensador. Aquaservice es además **100% carbono neutral** en todas sus operaciones, desde el manantial hasta el consumidor. Gracias a la reutilización

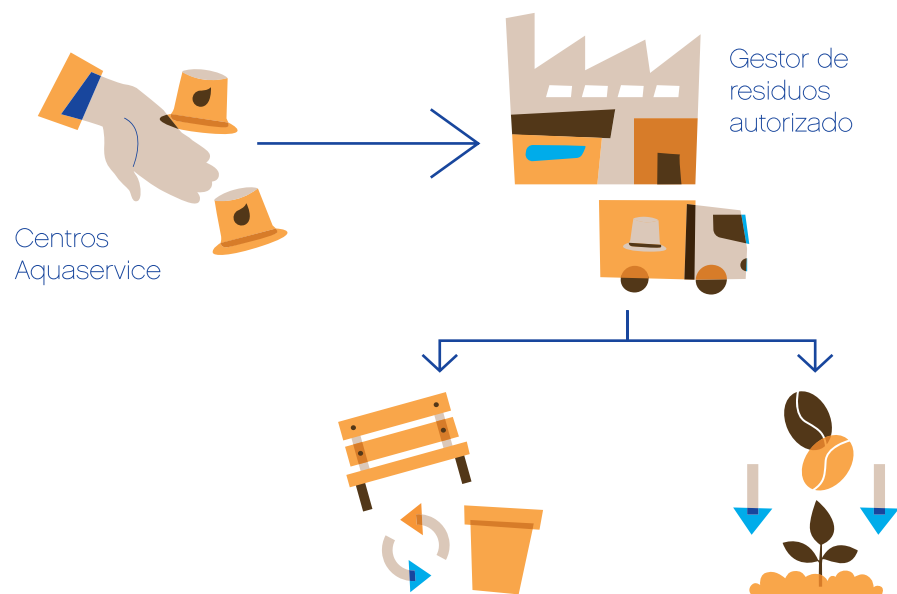
de cada botella de 20 l conseguimos suministrar 1.000 l y, al formar parte de su circuito, Aquaservice garantiza su correcto reciclaje al final de su uso.

Aquaservice promueve la concienciación entre sus clientes, destacando el impacto positivo que generan al formar parte de su modelo sostenible. Además, extiende su sistema de economía circular a los formatos mini y al servicio de café, asegurando la **recogida y gestión responsable de los botellines y cápsulas**, fomentando así su reutilización o reciclaje dentro de un circuito sostenible.

### Economía circular de botellas de 20l



## Proceso operativo del reciclado de las cápsulas



En Aquaservice se recogen y almacenan las cápsulas de café. El gestor de residuos autorizado, recoge las cápsulas de sus centros y las lleva a las

correspondientes para su reciclaje. Se separan los materiales de las cápsulas y se valoriza el residuo.

## Sistema de gestión responsable de los botellines





## 6.2. Deporte y cultura sostenible

### 6.2.1. Deporte y sostenibilidad



Aquaservice lidera la sostenibilidad a través de su Programa Deporte y Cultura Sostenible, que transforma estos encuentros en formatos respetuosos con el medioambiente gracias a su modelo de economía circular.

#### La Vuelta (Masculina y Femenina)

Desde 2021, Aquaservice colabora con La Vuelta para convertir la competición ciclista en una de las más sostenibles del mundo. En 2024, Aquaservice suministró 44.140 litros de agua en envases reutilizables, evitando más de 1.400 kg de plástico de un solo uso. En La Vuelta Femenina, se entregaron 6.020 litros de agua, donde evitamos 192 kg de plástico de un solo uso. Este ambicioso proyecto abarcó la hidratación de más de 3.000 personas, incluidos ciclistas, personal de organización, periodistas e invitados, durante las ediciones de la competición masculina y femenina. Esto ayudó, además, a la protección de los entornos naturales donde se celebra cada etapa, alineando el evento con los

principios de sostenibilidad y economía circular propios de Aquaservice.



### Real Federación Española de Balonmano (RFEBM)

Aquaservice es el proveedor oficial de agua para todas las competiciones de la RFEBM, incluyendo los partidos de las selecciones nacionales, tanto masculina (Hispanos) como femenina (Guerreras). En 2024, Aquaservice suministró 52.900 litros de agua en botellas reutilizables, evitando 1.692 kg de plástico de un solo uso. La colaboración también abarcó el Arena Handball Tour, apoyando torneos de balonmano playa en sedes nacionales, garantizando una hidratación sostenible, suministrando 13.480 litros de agua, evitando 431,36 kg.



### Campus de Verano Deportivos

Aquaservice colaboró en 2024 con campus deportivos liderados por figuras como Pau Gasol, Rudy Fernández, Marta Fernández, Gonzalo Pérez de Vargas y José Manuel Calderón, ofreciendo a jóvenes la oportunidad de mejorar habilidades deportivas en un entorno sostenible. Aquaservice proporcionó en total 27.660 litros de agua, evitando 885 kg de plástico de un solo uso gracias a su sistema circular de agua embotellada con dispensador mientras promovía la importancia de un estilo de vida activo y respetuoso con el medioambiente.

### Porcinos FC (Kings League)

Como agua oficial del equipo presidido por Ibai Llanos, Aquaservice proporciona hidratación sostenible en partidos, entrenamientos y en los hogares de todo el conjunto del equipo. En 2024, consumieron 12.360 litros de agua en envases reutilizables, evitando 395 kg de plástico de un solo uso.





## 6.2.2. Cultura y eventos sostenibles

### Premios Goya

Desde 2020, Aquaservice colabora con la Academia de las Artes y las Ciencias Cinematográficas de España para transformar el evento cinematográfico más importante del país hacia su versión más sostenible.

En la edición de 2024, Aquaservice proporcionó 1.140 litros de agua, evitando más de 36 kg de plástico de un solo uso. De este modo, organización e invitados pudieron hidratarse de manera cómoda y sostenible.



### Feria del Libro de Madrid

En su segundo año como proveedor de agua oficial, Aquaservice transformó la 83ª edición hacia su versión más sostenible. Gracias a su sistema circular de agua embotellada con dispensador, proporcionó más de 820 litros de agua evitando 26 kg de plástico de un solo uso.



### Premios Feroz

En 2024, Aquaservice fue por segundo año consecutivo proveedor de agua oficial de este importante evento del cine y la televisión organizado por la Asociación de Informadores Cinematográficos de España. Suministró más de 600 litros de agua, evitando 19 kg de plástico de un solo uso, contribuyendo a transformar la gala hacia su versión más sostenible.



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

Margarita Baselga,  
directora de Marketing de Aquaservice



A través del Programa Deporte y Cultura Sostenible, Aquaservice promueve un modelo de transformación de las competiciones y eventos hacia su versión más sostenible.

**+146.900l**

de agua consumidos en 2024  
en envases reutilizables

**=293.800**

Botellines de agua de un solo  
uso evitados

**4.700 kg**

Plástico de un solo uso  
evitados







# 7

## Plan de sostenibilidad Aquaservice

- 7.1. Aquaservice, pionero en economía circular y sostenibilidad
- 7.2. Principios fundamentales de sostenibilidad en Aquaservice
- 7.3. Objetivos y metas
- 7.4. Indicadores y seguimiento
- 7.5. Gestión ambiental integrada
- 7.6. Verificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 7.7. Análisis de materialidad
- 7.8. Huella de carbono y objetivo Net Zero
- 7.9. Centros de producción sostenible
- 7.10. Eficiencia energética
- 7.11. Apuesta por la movilidad sostenible
- 7.12. Innovación sostenible



## 7.1. Aquaservice, pionero en economía circular y sostenibilidad

Aquaservice ha consolidado su liderazgo en sostenibilidad gracias a su modelo de negocio nativo basado en la economía circular. Este enfoque, aplicado desde sus inicios, ha transformado el mercado de agua embotellada con dispensador en España, reduciendo significativamente el impacto ambiental de sus operaciones.

En 2023, Aquaservice se convirtió en la primera empresa del sector certificada por AENOR en Estrategia de Economía Circular, validando la implementación de estos principios en todas sus operaciones. En octubre de 2024, renovó esta certificación tras una auditoría que revisó sus proyectos, procesos y avances en sostenibilidad.

### Principios de economía circular del modelo certificado en Aquaservice:



**Regenerar:** prioriza el uso eficiente de recursos naturales y la recuperación de materiales



**Compartir e intercambiar:** promueve la reutilización y el intercambio de recursos para maximizar su ciclo de vida



**Optimizar:** garantiza procesos sostenibles que minimizan el desperdicio y aumentan la eficiencia



**Ciclo:** integra el reciclaje y la valorización de residuos para cerrar el ciclo de vida de los materiales



**Innovación y tecnología:** reduce el impacto ambiental y aumenta la trazabilidad en los procesos



**Transparencia:** ofrece datos verificables sobre sus operaciones y logros en sostenibilidad



Además, desde 2022, cuenta con el certificado de Residuo Cero en sus centros de producción de Camporrobles y Cogollos de Guadix. Para 2024, se ha ampliado esta certificación a los centros de producción de Virgen del Camino (León) y Ribagorza, además de las oficinas centrales.

### Resultados Clave en 2024

La compañía logró la **valorización de más del 94% de los residuos** generados en sus centros de producción de la península y las oficinas centrales, representando aproximadamente el **70% del total de residuos generados en la compañía**. Estos residuos se valorizan priorizando que se integren en nuevos ciclos de uso, reforzando su compromiso con la economía circular.



*“En Aquaservice hemos creído en la importancia de operar de manera responsable. Llevamos más de 25 años comprometidos con la sostenibilidad y con la creación de un impacto positivo en las personas y el planeta. Esta certificación nos impulsa a seguir innovando y mejorando en nuestra búsqueda constante de prácticas más sostenibles.”*

Isabel Moliner, responsable de Calidad y Medioambiente de Aquaservice





## 7.2. Principios fundamentales de sostenibilidad en Aquaservice

Aquaservice, comprometida con la sostenibilidad desde su origen, ha desarrollado un **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2030**, que integra acciones concretas para minimizar el impacto ambiental y social de sus operaciones. Este plan, basado en principios clave, define objetivos medibles y alineados con su modelo de economía circular, buscando generar un impacto positivo.

### Economía Circular eje central de su actividad

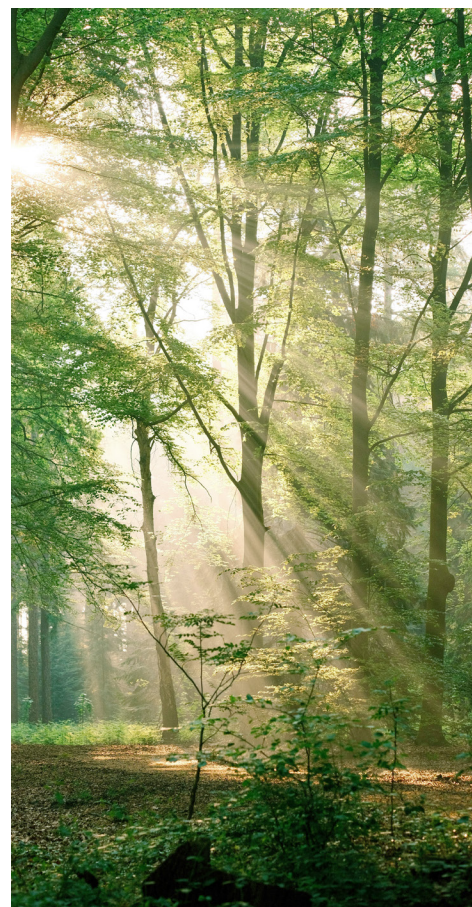
El compromiso de Aquaservice con la economía circular se traduce en un sistema integral basado en la reducción, reutilización y reciclaje. La compañía trabaja con un plan para la optimización de residuos avalado por el certificado AENOR Residuo Cero centrado en sus centros de producción y oficinas centrales, extendiendo esta estrategia progresivamente a sus delegaciones.

### Innovación y tecnología para un futuro sostenible

La innovación es un motor clave en la estrategia de Aquaservice. Mediante el uso de tecnología avanzada, optimiza la eficiencia energética y reduce su impacto ambiental. La empresa se ha propuesto reducir en un 10% las emisiones de CO<sub>2</sub> en el transporte de materias primas de cara al año 2027 y optimizar el uso de recursos en todos los procesos de sus centros de producción. Estas acciones son fundamentales para lograr una operación más eficiente y responsable.

### Compromiso con las personas y la sociedad

El enfoque en las personas está en el corazón de la estrategia de sostenibilidad de Aquaservice. La compañía no solo prioriza el bienestar de sus clientes y equipos, sino que también impulsa acciones que benefician a la sociedad.



### Reducción de la generación de residuos

Aquaservice avanza hacia un modelo que combina eficiencia operativa y respeto ambiental. Entre sus metas destaca el no superar el 10% de residuos destinados a disposición final. Además, trabaja para reducir en un 5% anual de la compra de nuevas materias primas, priorizando la reutilización de los recursos existentes.

Con este plan, Aquaservice refuerza su posición como referente en sostenibilidad en su sector, apostando por una estrategia integral que combina economía circular, innovación, transparencia y compromiso con las personas, asegurando un impacto positivo para el medioambiente y la sociedad.

## 7.3. Objetivos y metas

El **Plan de Sostenibilidad de Aquaservice** define objetivos ambiciosos y medibles que abarcan las áreas estratégicas de gestión ambiental, impacto social, innovación y tecnología, gobernanza y ética, y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este enfoque integral está diseñado para minimizar el impacto ambiental, promover la inclusión social y fomentar prácticas responsables en toda la cadena de valor.

### Objetivos Ambientales

#### Economía Circular y Gestión de Residuos

- Recuperación del PET utilizado para nuevos envases en los próximos 4 años
- Renovación de la certificación Residuo Cero en todas las fábricas y oficinas centrales para 2025.
- Mantener una tasa de valorización de residuos superior al 90% en ubicaciones con certificación Residuo Cero.

- Reducir en un 20% los residuos textiles enviados a disposición final en un plazo de 3 años (desde 2022).

#### Eficiencia en el Uso de Recursos

- Se ha conseguido reducir el consumo de agua en 2024 respecto a 2022. Se ha superado el objetivo y se plantea seguir minimizando este consumo hasta alcanzar una reducción del 20% en 2025.
- Reducir un 5% la compra de prendas nuevas en 3 años (con respecto a 2023).

#### Reducción de Emisiones y Mejora Energética

- Reducir un 35% las emisiones de CO<sub>2</sub> de Alcance 1 y 2 por cada 1.000 botellas repartidas en 2030 (con respecto a 2018).
- Mantener la neutralidad de carbono en los Alcances 1 y 2.
- Mejorar la eficiencia energética en instalaciones y reducir el indicador de consumo eléctrico en 2025.



### Objetivos Sociales

#### Inclusión y Diversidad

- Incrementar la contratación de personas en riesgo de exclusión social y con discapacidad en la plantilla de Aquaservice en 3 años (desde 2023).

#### Proveedores Socialmente Responsables

- Aumentar el importe destinado a compras a proveedores socialmente responsables en un plazo de 3 años (comparado con 2023).



## 7.4. Indicadores y seguimiento

El cumplimiento de los objetivos se supervisa mediante un sistema de seguimiento riguroso, que evalúa los **indicadores clave** periódicamente. Este sistema permite identificar avances, detectar áreas de mejora y garantizar que las acciones realizadas estén alineadas con los compromisos del plan.

**Entre los indicadores clave se encuentran:**

- Emisiones de CO<sub>2</sub> (toneladas) por alcance y actividad.
- Consumo de agua y electricidad por unidad de producción.
- Tasa de valorización de residuos en ubicaciones certificadas.
- Progresos en la inclusión laboral y compras responsables.

El Plan de Sostenibilidad de Aquaservice establece un marco sólido para avanzar hacia un modelo de negocio más respetuoso con el medioambiente y socialmente inclusivo, reafirmando su liderazgo en sostenibilidad a través de acciones medibles y verificables.

***“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



## 7.5. Gestión ambiental integrada

En Aquaservice, la gestión ambiental se enfoca en la optimización de recursos, el uso responsable de materias primas y la valorización de residuos, impulsando prácticas sostenibles en todas sus operaciones.

### Materias Primas

Aquaservice promueve el uso de materiales que faciliten su **reutilización y reciclaje**, asegurando la calidad del producto. Los envases se diseñan con materiales más ligeros y sostenibles, mientras que el 100% de los vasos de papel de Aquaservice cuentan con certificaciones FSC o PEFC, que garantizan una gestión forestal responsable.

### Gestión de Residuos

En 2024, Aquaservice alcanzó una **tasa de valorización de más del 94%**. Además, tres nuevos emplazamientos se unieron a la certificación Residuo Cero, cubriendo aproximadamente el 70% de los residuos generados en la compañía. La reducción, la segregación adecuada y la valorización siguen siendo pilares clave para minimizar el impacto ambiental.

#### Claves



Política de minimización en la generación de residuos



Reutilización y reciclaje de cafeteras, envases y dispensadores.



Optimización y valorización de los residuos



Política de Cero Papel



Digitalización de los procesos administrativos



Formación y sensibilización de los proveedores





## 7.6. Verificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2022, Aquaservice se convirtió en pionera en el sector de alimentación al obtener la verificación de SGS España por su Estrategia de Sostenibilidad y Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030. Este logro, renovado en 2024 y certificado por AENOR, avala el compromiso de la compañía con un modelo de negocio sostenible y responsable.

### **Un Plan de Acción Enfocado en los ODS**

Para alcanzar esta certificación, Aquaservice desarrolló un plan de acción específico centrado en 8 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con iniciativas concretas para minimizar su impacto ambiental y social. Este enfoque combina la gestión responsable con medidas innovadoras que promueven la sostenibilidad en todas sus operaciones.



### ODS 1. Fin de la pobreza

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



### ODS 6. Agua limpia y saneamiento

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



### ODS 7. Energía asequible y no contaminante

Más del 99% de la energía eléctrica contratada por la compañía, es energía procedente de fuentes renovables (GdO).



### ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

AQS fomenta la contratación local en sus centros de trabajo y favorece la creación de empleo de calidad en zonas rurales despobladas que es donde se ubican sus centros de producción.



### ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura

La innovación y la tecnología son motores de crecimiento de Aquaservice, que apuesta por soluciones que generen el menor impacto posible en el planeta.



### ODS 12. Producción y consumo responsables

Aquaservice colabora con proveedores cercanos y que cuenten con un modelo de negocio sostenible.



### ODS 13. Acción por el clima

La compañía apuesta tanto por la reducción de emisiones como por la compensación. Así, logró ser la primera empresa del sector 100% carbono neutral en los alcances 1 y 2.



### ODS 15. Vida de los ecosistemas terrestres

Aquaservice colabora en proyectos de reforestación en zonas afectadas por incendios como la Sierra de Gredos o Galicia.



## 7.7. Análisis de materialidad

Aquaservice trabaja para identificar y comprender las expectativas de los grupos de interés en materia de sostenibilidad de forma proactiva y sistemática. Se realiza de manera anual un análisis de materialidad con el objetivo de identificar qué asuntos son más relevantes para ellos.

El objetivo de este ejercicio es poder integrar esta información en los procesos internos de toma de decisiones y definir así, la estrategia de sostenibilidad priorizando acciones que estén enfocadas a mejorar la percepción de su impacto sobre el entorno de los diferentes colectivos.

Su relación con los grupos de interés se estructura en dos niveles: internos (las personas que forman parte de la compañía, los proveedores y los accionistas) y externos (los clientes, el medioambiente y la sociedad en general). Es decir, aquellos que se ven afectados significativamente por las

actividades, productos y servicios de la compañía.

La 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 materialidad:

1. Comprensión del contexto de la organización.
2. Identificación de los impactos, riesgos y oportunidades reales y potenciales en cuestiones de sostenibilidad.
3. Análisis y determinación de los aspectos materiales relacionados en cuestiones de sostenibilidad.
4. Priorizar las acciones asociadas a los impactos más significativos.

Aquaservice revisa y actualiza anualmente este análisis para conocer si existen cambios en su entorno empresarial y en las expectativas de las partes interesadas que puedan afectar a las acciones planteadas por la compañía. Este análisis servirá como base para la toma de decisiones estratégicas y la asignación de recursos en las diferentes áreas de la compañía.

**Generamos un impacto positivo a través de un diálogo continuo con nuestros grupos de interés**

### 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 este análisis es estratégico, dado que nos permite evaluar riesgos y detectar oportunidades que permita generar un impacto positivo en el entorno.

Cuenta con una metodología propia que permite mantener actualizada la matriz obtenida y que se revisa anualmente. Cuenta con diferentes instrumentos de diálogo y comunicación con sus grupos de interés con el objetivo de obtener información en la que fundamentar sus acciones.

## 7.7.1. Matriz de materialidad

### ▲ Medioambiente

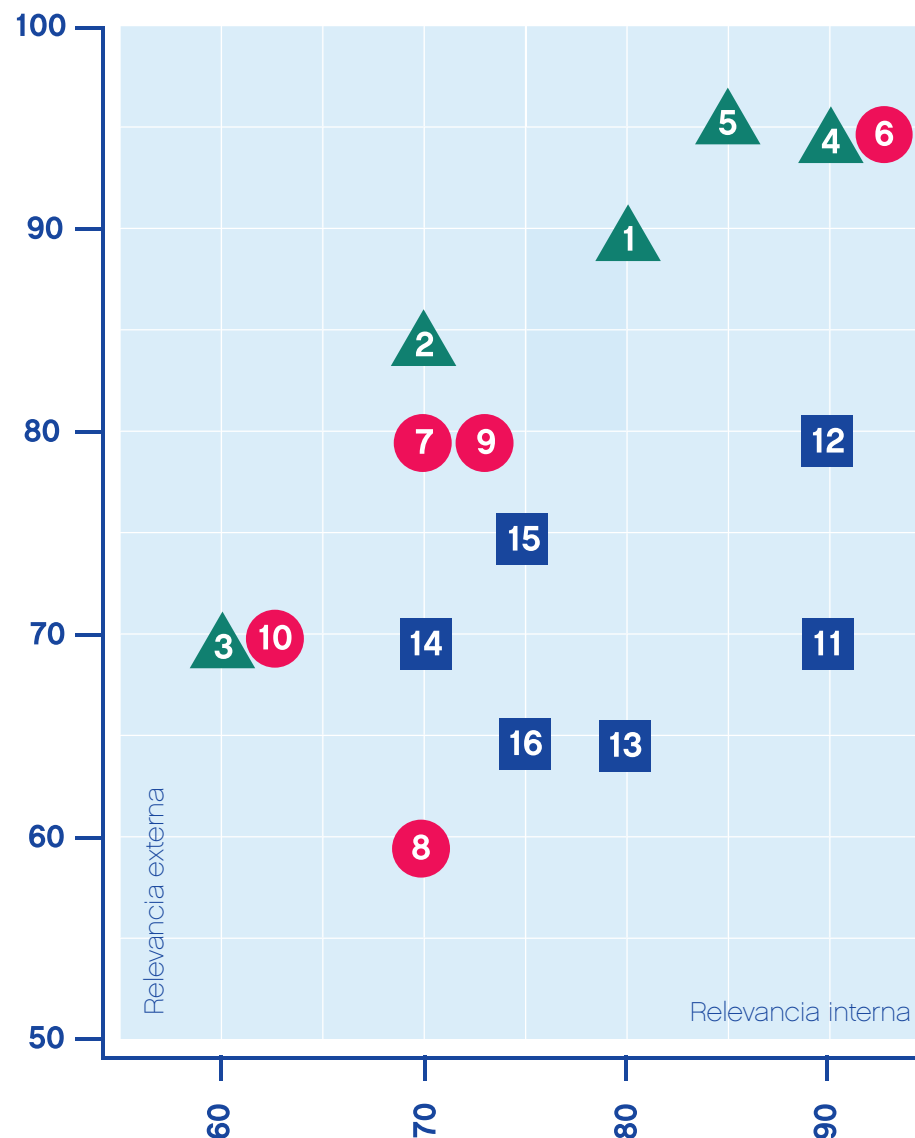
1. Calidad del agua
2. Cambio climático y sostenibilidad ambiental
3. Cambio climático y escasez de recursos
4. Economía circular
5. Huella de Carbono

### ● 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
14. Diversidad e igualdad de oportunidades
15. Gestión del talento y desarrollo del capital humano
16. Innovación y desarrollo de producto





## 7.8. Huella de carbono y objetivo Net Zero

En su compromiso con la sostenibilidad y la protección del medioambiente, Aquaservice se convirtió en 2021 en la **primera compañía del sector agua embotellada con dispensador en alcanzar la neutralidad de carbono (alcance 1 y 2)** en todas sus operaciones desde el manantial hasta el hogar de sus clientes. Este logro se certifica anualmente, consolidando su compromiso con la reducción y compensación de emisiones.

### Estrategia Integral de Reducción de Emisiones

Desde 2018, Aquaservice ha implementado una estrategia integral para medir, reducir y compensar su huella de carbono registrando las emisiones anualmente en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

Su enfoque estratégico se basa en **calcular, reducir y compensar** para

minimizar el impacto de sus operaciones. Esta estrategia incluye:

- Medición de las emisiones en toda su actividad.
- Seguimiento mensual de consumos energéticos desglosado por áreas de actividad.

### Certificación de Carbono Neutro

El compromiso de Aquaservice con la neutralidad de carbono está avalado por el **Certificado de Carbono Neutro de AENOR**, que verifica tanto el cálculo como la compensación de más del 100% de las emisiones generadas anualmente en alcances 1 y 2. Este estándar, basado en la norma PAS 2060, asegura que la empresa opera bajo un modelo de negocio responsable y sostenible.

Desde 2021, Aquaservice ha fortalecido su estrategia con el objetivo **Net Zero**, que busca no solo compensar, sino también reducir progresivamente las emisiones de todas sus operaciones.

Este plan estratégico incluye iniciativas para optimizar los procesos, reducir el impacto energético y fomentar un modelo de negocio cada vez más respetuoso con el medioambiente.

La combinación de innovación, tecnología y una visión sostenible ha posicionado a Aquaservice como líder en el sector, estableciendo un estándar para la reducción de emisiones y la neutralidad de carbono en la industria.

### Proyectos de compensación de Aquaservice

Aquaservice refuerza su compromiso con la sostenibilidad a través de proyectos medioambientales y sociales enfocados en la reforestación, el acceso al agua potable, la protección de la biodiversidad y la generación de energía limpia. Estas iniciativas demuestran su contribución activa al cuidado del planeta y al bienestar de las comunidades.

# +650

Árboles plantados de proyectos de deforestación: pinos, encinas, fresnos, abedules y frondosas autóctonas.

### Un compromiso global con el planeta

Estos proyectos reflejan la visión de Aquaservice de integrar sostenibilidad medioambiental y desarrollo social en su modelo de negocio, contribuyendo activamente a la protección del medioambiente y al bienestar de las comunidades en las que opera.



### Reforestación en Galicia y Ávila

En colaboración con **CO<sub>2</sub> Revolution**, Aquaservice ha participado en la reforestación de Silvoso, en Pontevedra, una zona afectada por incendios forestales. El proyecto incluye la plantación de especies como Pinus pinaster subsp atlántica y un mix de frondosas autóctonas que ayudan a regenerar el ecosistema.

Asimismo, junto a **Bosques Sostenibles**, la compañía ha contribuido a la recuperación de áreas en la Garganta de Obreguilla (Ávila), devastadas por incendios. Esta iniciativa contempla la plantación de pinos, encinas, fresnos, rebollos, abedules y servales, promoviendo la biodiversidad local.



### Conservación de la Biodiversidad en Brasil

Aquaservice colabora en el **proyecto REDD Rio Preto-Jacundà**, dedicado a proteger la biodiversidad en la selva brasileña. Este programa busca reducir la degradación forestal y evitar la deforestación no planificada, garantizando la conservación de este ecosistema crítico.



### Energía limpia en Brasil

En el marco de los parques eólicos **Santa Clara I a VI**, Aquaservice apoya la implementación y operación de siete plantas de generación eléctrica eólica, que aportan 726.712 MWh/año de energía limpia al Sistema Interconectado Nacional de Brasil. Este proyecto contribuye significativamente a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y promueve el uso de fuentes de energía renovables.



### Acceso a Agua Potable en Madagascar

En el proyecto **Clean Drinking Water Diana**, Aquaservice ha mejorado el acceso al agua potable para más de 6.500 habitantes de cinco comunidades en Madagascar. Esta iniciativa no solo garantiza un recurso vital, sino que también impulsa el desarrollo económico y social, permitiendo a las familias cultivar sus campos y mejorar su alimentación.



## 7.9. Centros de producción sostenible

Aquaservice refuerza su compromiso con la sostenibilidad y la calidad en sus centros de producción mediante la reducción de emisiones, el uso de energías renovables y el cumplimiento de estándares internacionales de calidad y seguridad alimentaria.

En los últimos seis años, Aquaservice ha reducido las emisiones de sus centros de producción en un 64%, y más del **99% de su energía eléctrica proviene de fuentes renovables certificadas** por Garantía de Origen (GdO).

### Certificaciones en Calidad y Seguridad Alimentaria

Aquaservice renovó la **certificación ISO 9001:2015 en todas sus ubicaciones** y mantuvo la certificación **IFS Food** en sus manantiales de Camporrobles, Cogollos de Guadix, León, Ribagorza y Gran Canaria.

### Gestión ambiental

La certificación **ISO 14001:2015** avala la gestión ambiental de Aquaservice, identificando y minimizando su impacto. Durante 2024, se realizaron auditorías internas y externas en centros de producción y delegaciones para asegurar el cumplimiento de estándares de medioambiente y requisitos legales aplicables en cada ubicación.

*"Buscamos la eficiencia de los procesos y un uso responsable de los recursos con la mirada constante en la innovación y la tecnología para lograr una operativa 100% sostenible".*

José Ramón Alonso, director Supply Chain de Aquaservice.



# 64%

menos de emisiones en sus centros de producción en los últimos 5 años

# 99%

del consumo de energía con Certificado de Garantía de Origen (GdO)



## 7.10. Eficiencia energética

Aquaservice trabaja constantemente para mejorar la eficiencia energética de sus instalaciones y operaciones, para reducir su impacto ambiental.

### **Energías Renovables**

En 2024, **más del 99%** de la energía utilizada nació de fuentes con certificado de origen renovable. Además, continúa avanzando en la sustitución de la iluminación tradicional por alumbrado LED en sus delegaciones, optimizando el consumo energético.

### **Instalaciones Fotovoltaicas**

Ha ampliado las instalaciones de placas fotovoltaicas en Camporrobles y Ribagorza, sumándolas a las ya existentes en Cogollos de Guadix y sus oficinas centrales en Paterna (Valencia). Estas instalaciones cubren entre el 10% y el 15% del consumo total de estas ubicaciones, promoviendo un modelo de autoabastecimiento más sostenible.



## 7.11. Apuesta por la movilidad sostenible

Aquaservice refuerza su compromiso con la sostenibilidad al impulsar una flota más eficiente y limpia, centrada en la descarbonización y el uso de tecnologías avanzadas. La compañía cuenta con 13 vehículos 100% eléctricos, consolidando su posición como pioneros siendo los primeros en el uso de flota eléctrica en España.

### Gestión tecnológica y eficiencia operativa

Aquaservice ha implementado un sistema de telemetría y monitorización centralizada para optimizar la gestión de su flota. Este enfoque, junto con su estrategia de proximidad entre delegaciones y clientes, ha permitido mejorar rutas, maximizar el uso de vehículos y reducir emisiones. Además, el plan de instalación de Sistemas Avanzados de Ayuda a la Conducción (ADAS) aumenta la seguridad y eficiencia, adelantándose a futuras normativas europeas.

### Renovación y reducción de emisiones

La flota de Aquaservice tiene un promedio de antigüedad inferior a 4 años, garantizando un menor impacto ambiental. Los nuevos vehículos, equipados con motores Euro 6e, reducen hasta en un 90% las emisiones de NOX respecto a modelos Euro 5.

Estas medidas han permitido a Aquaservice lograr una reducción del 6,8% en emisiones (alcance 1) en 2023 con respecto a 2022, reafirmando su liderazgo en movilidad sostenible.



## 7.12. Innovación sostenible

Para Aquaservice, la innovación es un elemento clave de diferenciación y crecimiento. Con un enfoque integral, la compañía cuenta con un **departamento de Innovación** y otro de **Tecnología e Información** integrados en la dirección y respaldados por equipos de desarrollo, ciberseguridad y sistemas, que lideran la transformación digital y la sostenibilidad de sus operaciones.

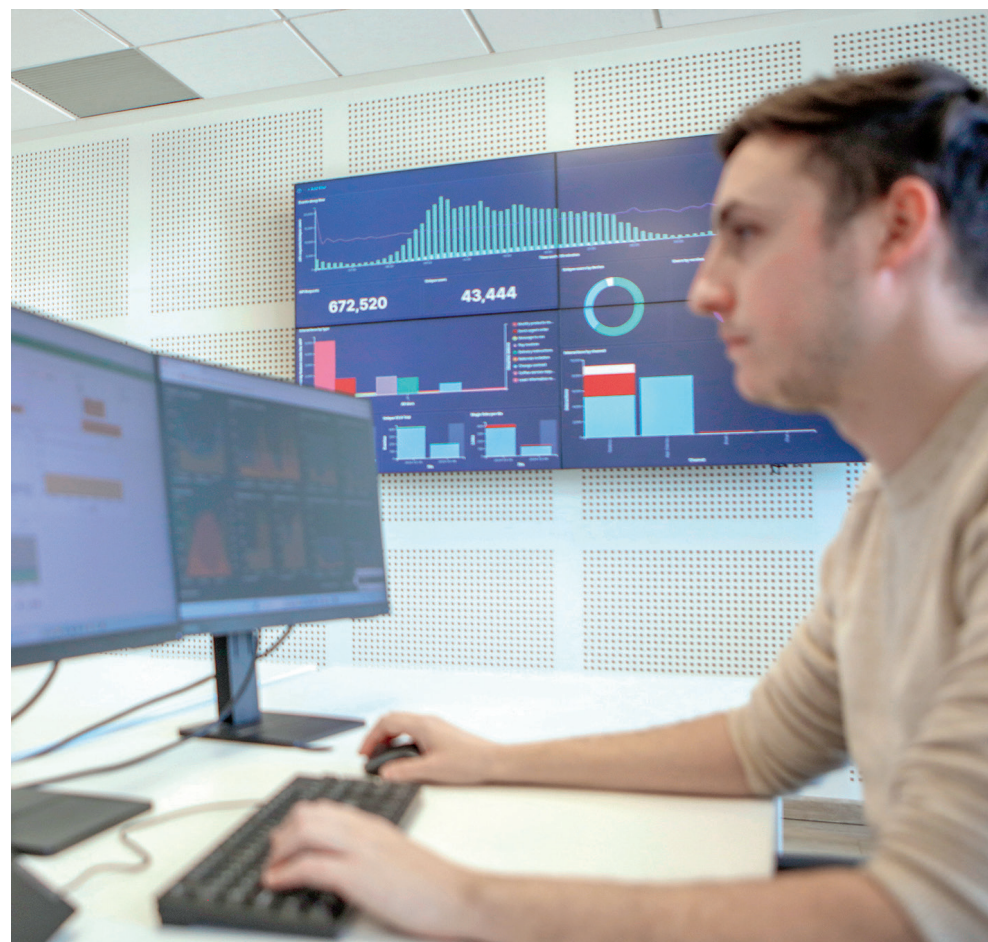
### Innovación al servicio de la sostenibilidad y la seguridad

La aplicación de tecnología avanzada les ha permitido desarrollar soluciones que generan un impacto positivo. Desde el área de Innovación y Digital, se han implementado herramientas como la APP nativa para clientes, que facilita la autogestión del servicio, permitiendo modificar pedidos, gestionar facturas o resolver dudas desde el Smartphone. Esta funcionalidad es utilizada por más del 70% de los clientes de hogar.

Para clientes de empresa, Aquaservice ofrece un portal web que centraliza información y permite realizar gestiones de forma ágil y eficiente. Paralelamente, el área de **ciencia del dato** aplica tecnologías de machine learning para predecir consumos, automatizar peticiones y optimizar rutas de reparto, mejorando la experiencia del cliente y reduciendo el impacto ambiental. La compañía también ha implementado avanzados sistemas de **ciberseguridad** para garantizar la protección de los datos y la seguridad de sus operaciones.

***“La innovación es uno de nuestros valores. En Aquaservice estamos abiertos a la prueba y el error, siempre fieles a mejorar la experiencia de nuestros equipos y clientes.”***

Nacho Bauset, director de Innovación de Aquaservice.





## Tecnología y Eficiencia

La tecnología es el motor que impulsa la eficiencia operativa en Aquaservice. Desde la cadena de suministro hasta la optimización de repartos, se aplican herramientas de **Big Data** que mejoran la planificación de cargas y el rendimiento de las rutas. Este enfoque permite automatizar tareas, reducir errores y ofrecer un servicio más sostenible y de mayor calidad.

## Innovación Abierta

La innovación abierta es parte esencial de la cultura corporativa de Aquaservice, integrándose transversalmente en todas las áreas de la compañía. Este enfoque permite desarrollar soluciones internas y externas, adaptándose a las necesidades de los clientes y la sociedad.

La metodología del área de innovación incluye:

- Programa anual de innovación interna, donde se identifican retos en las áreas de negocio.
- Priorización de proyectos con impacto a corto/medio plazo que requieren colaboración externa.
- Alianzas estratégicas con Plug and Play para localizar empresas y tecnologías que ofrezcan soluciones a los retos identificados. Además, un concurso interno que, a través de una convocatoria anual permite a cualquier miembro del equipo proponer iniciativas innovadoras.

## Sostenibilidad Aplicada

La tecnología también se orienta a mejorar la seguridad y sostenibilidad en las operaciones. Por ejemplo, un alto porcentaje de la flota está equipado con **tecnología MobilEye**, que utiliza alertas conectadas vía satélite para prevenir riesgos y proteger a conductores, peatones y ciclistas. Con esta apuesta continua por la innovación y la sostenibilidad,



Aquaservice refuerza su compromiso de proporcionar un servicio eficiente, seguro y respetuoso con el medioambiente, liderando la transformación del sector.

**El Big Data se aplica en procesos como la optimización de las cargas y que el rendimiento de las rutas mejore**



# 8

## Gobernanza ética y transparente en Aquaservice

- 8.1. Código de Conducta:  
compromiso ético y profesional
- 8.2. Gobernanza transparente:  
estructura y toma de decisiones
- 8.3. Cumplimiento normativo



## 8.1. Código de Conducta: compromiso ético y profesional



En Aquaservice, la ética y la transparencia son pilares fundamentales de su modelo de negocio. Estas prácticas están integradas de forma transversal en su cultura corporativa, orientando las decisiones diarias hacia el respeto por las personas, el medioambiente.

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

El Código de Conducta de Aquaservice establece principios esenciales que guían la actuación de todas las personas que forman parte de la compañía, promoviendo valores como la integridad, profesionalidad y respeto. Este código refleja el rechazo absoluto a la corrupción, definida como el uso indebido de la marca para enriquecimiento personal o de terceros mediante 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





## Principios clave del código de conducta

### Integridad

Actuar de forma ética y responsable, garantizando la confidencialidad, el respeto a los valores corporativos y tolerancia cero ante la corrupción.

### Profesionalidad

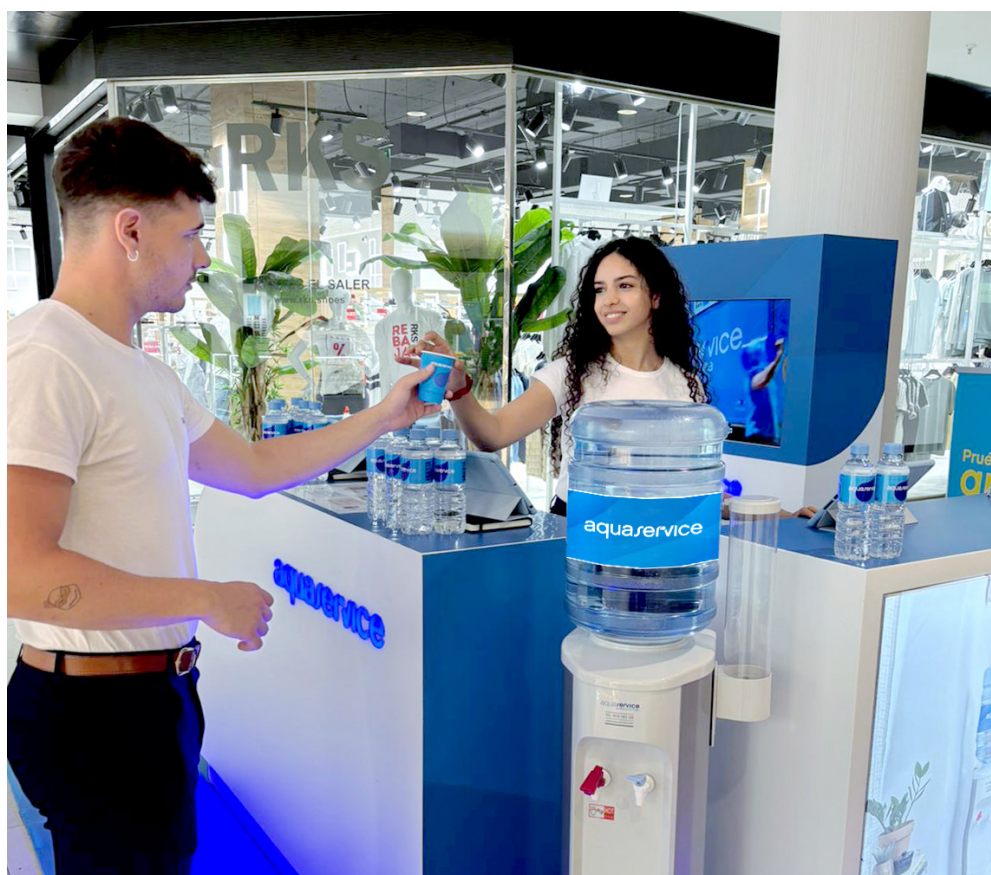
Innovar y mejorar continuamente para ofrecer productos y servicios de calidad, priorizando la sostenibilidad económica y ambiental.

### Respeto

Defender y reconocer los derechos humanos y laborales, fomentando relaciones honestas con colaboradores, proveedores y el medioambiente.



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



La estructura de gobernanza de Aquaservice está formada por:

### **Consejo de Administración:**

Responsable de definir la estrategia corporativa, garantizar la organización de la compañía y fomentar la calidad, el conocimiento y la innovación.

### **Comité de Dirección:**

Liderado por el consejero delegado, asegura el funcionamiento de la organización y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. Este comité 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 refuerza su compromiso con la transparencia mediante reuniones semestrales en las que el director general informa a toda la organización sobre resultados y situación de la compañía, complementando reportes mensuales dirigidos a los mandos intermedios.

## 8.3. Cumplimiento normativo



El compromiso de Aquaservice con la responsabilidad social se traduce en el cumplimiento estricto de la legislación vigente, el respeto por los derechos humanos y la sostenibilidad en su actividad.

### Normativas y Buenas Prácticas

- Alineación con los convenios fundamentales de la OIT, promoviendo la libertad de asociación, la igualdad de oportunidades y la erradicación del trabajo infantil y forzoso.
- Implementación del **Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Riesgos Penales**

aprobado en 2020, que incluye medidas contra la corrupción y el soborno.

### Resultados Destacados

- En 2022 y 2023, no se registraron **incumplimientos normativos** en materia medioambiental, protección de datos, corrupción o vulneración de derechos humanos.
- Auditorías internas y externas refuerzan el cumplimiento de estos compromisos, asegurando el máximo rigor en todas las operaciones.



*"En Aquaservice, nuestro crecimiento es el reflejo del esfuerzo colectivo de un equipo comprometido con los valores que nos definen. Estos valores nos impulsan a innovar, a mejorar continuamente y a mantenernos fieles a nuestro modelo de economía circular, que pone a las personas y al planeta en el centro de nuestra actividad.*

*Cada cliente que confía en nosotros es una muestra de que podemos ofrecer un servicio de calidad mientras contribuimos a un impacto positivo. Juntos, seguimos construyendo un futuro más sostenible".*

Alberto Gutiérrez,  
CEO de Aquaservice





aquaservice



aquaservice