


# acquabella

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa - 2022



# acquabella

## TECHNOLOGY

## Índice

Presentación del informe.....	02
Carta del Presidente.....	03
Acquabella.....	05
Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	07
Política RSC.....	08
Medio ambiente.....	08
Social.....	11
Laboral.....	13
Gobernanza.....	16



## Presentación del informe

En los últimos años Acquabella ha crecido de forma exponencial, y creemos que este crecimiento debe ir acompañado de un comportamiento ético y del cumplimiento de compromisos voluntarios que tengan en cuenta las expectativas y creencias de los distintos stakeholders que sustentan la empresa, con la finalidad de crear un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Sirva este documento como el inicio de un compromiso autoimpuesto para la mejora del medio ambiente, de nuestro entorno social y de los trabajadores que conforman Acquabella, todo ello llevado con un liderazgo activista, responsable y visible.



## Carta del Presidente

El mundo ha cambiado mucho en los últimos años, y estos cambios han dejado patente el carácter global del siglo XXI y los lazos que nos unen a todas las personas. El matemático Edward Lorenz hablaba del efecto mariposa, alegando que, si una mariposa bate sus alas, puede provocar un tornado a kilómetros de distancia. Esta teoría plasma que toda acción tiene una consecuencia, de ahí la necesidad de pactos internacionales que nos ayuden a unir fuerzas por un mundo mejor a nivel medioambiental y social, como la Agenda 2030. Porque nuestras acciones, cuentan.

Tras más de 25 años en el mercado, podemos decir que somos una marca en continuo movimiento, que se sabe adaptar a las necesidades de las personas en cada momento. Cumplimos con las exigencias administrativas de cada país en el que operamos, condenamos la corrupción y velamos por la transparencia en todas nuestras acciones.

En Acquabella damos vida a las ideas con innovadoras soluciones a medida para el cuarto de baño que ayudan a crear espacios de bienestar; poniendo el acento en el confort, el diseño y la seguridad. Nuestros principales valores – profesionalidad, superación, calidad, creatividad y trabajo en equipo – nos ayudan a marcar la diferencia, guiándonos por un proceso de mejora continua.

La calidad del producto y el servicio al cliente son aspectos esenciales en nuestra cultura de empresa. Esta calidad responde al compromiso de todo el equipo y las empresas colaboradoras para lograr el mejor producto y satisfacer las exigencias del público, manteniendo una relación de calidad y confianza con nuestros stakeholders, compromiso reconocido con el certificado de calidad ISO 9001.

Las personas forman el corazón de Acquabella. Gracias a su trabajo y dedicación nuestra marca busca la mejora continua, moldeándose a las necesidades actuales, persiguiendo nuevos objetivos, velando por el cumplimiento de nuestros compromisos y, en definitiva, dando vida a nuestra marca. Por todo ello, Acquabella garantiza un ambiente de trabajo seguro para su equipo, mitigando cualquier factor dañino o que suponga un riesgo para el bienestar físico y mental de las personas trabajadoras. Esta posición está avalada por la ISO 45001, obtenida en 2021.

*Haute Couture for your bath*

Por último, cuidar del medio ambiente y convertirnos en una empresa sostenible es nuestro próximo objetivo, un objetivo ambicioso que requiere integrar la Responsabilidad Social Corporativa en el ADN de nuestra empresa, desde la Dirección hasta las empresas proveedoras, plasmando su esencia en cada una de las pequeñas acciones diarias. La reciente consecución de la ISO 14001 es una muestra de nuestra firme promesa con esta faceta.

Desde Acquabella nos comprometemos a seguir por este camino, basado en el trabajo constante y la mejora continua, siempre de la mano de todas las personas, empresas e instituciones que nos acompañan, ayudándonos a conseguir nuestros objetivos y alineándonos con metas que nos acerquen a un mundo más sostenible y socialmente responsable.

Juan José Benavent  
CEO Acquabella



## Acquabella

Acquabella sigue unas líneas básicas de actuación determinadas por sus valores y reforzadas por su "misión" y "visión", que identifican respectivamente su razón de ser y el futuro por el que compite.

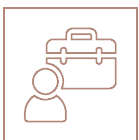
### Nuestra misión

Damos vida a tus ideas con innovadoras soluciones a medida para el cuarto de baño que ayudan a crear espacios de bienestar. La innovación y la sostenibilidad nos marcan el camino, pero siempre manteniendo el foco en lo más importante: las personas y su confianza en nosotros.

### Nuestra visión

Queremos ser líderes en soluciones integrales para el equipamiento del cuarto de baño que aporten experiencias únicas de confort, diseño y seguridad. Buscamos avanzar de la mano de la tecnología más sostenible, con una apuesta firme por la calidad y teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas que forman parte de nuestra marca.

### Nuestros valores



#### Profesionalidad

Conseguimos productos para el cuarto de baño 100% hechos a medida con un enfoque industrial riguroso, exacto y fiable gracias a un equipo que demuestra un profundo respeto por su trabajo y un alto compromiso con la responsabilidad de cumplir las metas marcadas.



#### Superación

Somos capaces de mejorar cada día nuestras relaciones, nuestros productos y nuestro servicio para alcanzar la excelencia con una mentalidad global,

*Haute Couture for your bath*

cuidando cada una de las fases del proceso de producción, desde la relación con las empresas proveedoras hasta el trato con nuestra clientela, cuidando también del bienestar de las personas que forman parte de Acquabella y del entorno en el que nos encontramos.



## Calidad

Acquabella ha adquirido una actitud responsable con la calidad del producto y el servicio al cliente. Esta calidad responde al compromiso de todo el equipo y las empresas colaboradoras para lograr el mejor producto y satisfacer las exigencias del público, manteniendo una relación de calidad y confianza con nuestros stakeholders, compromiso reconocido con el certificado de calidad ISO 9001.



## Creatividad

La innovación es transversal en Acquabella, es el alimento que nos nutre. Procesos, productos, formulaciones, envases, modos de exposición, todo es susceptible de ser cambiado, mejorado y adaptado a las necesidades del público gracias a la escucha activa, a la colaboración de las empresas proveedoras y a la capacidad de innovación del equipo, siempre teniendo en cuenta el cuidado del entorno.



## Trabajo en equipo

Nuestra fuerza es nuestra gente. Acquabella cuenta con un clima laboral en el que impera el respeto y la cooperación, aprovechando las perspectivas diversas y potenciando lo mejor de cada persona. Gente con características diferentes e iniciativa, identificadas con la cultura de la empresa pero sin perder su identidad y motivadas por su desarrollo profesional. Nuestro entusiasmo, creatividad, dedicación y profesionalidad nos han hecho quienes somos.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para la realización de este documento hemos alineado nuestros logros y objetivos con los objetivos de la Agenda 2030 establecidos por la ONU en la cumbre de París de 2015. De esta manera, no solo realizamos un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, sino que además este impacto se corresponde con la propuesta de mejora mundial de la ONU, logrando entre todos una sinergia que suponga un cambio real en el planeta.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible primarios con los que estamos comprometidos son:

- ODS 1: Fin de la pobreza,
- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 5: Igualdad de género
- ODS 6: Agua limpia y saneamiento
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura
- ODS 12: Producción y consumo responsables
- ODS 13: Acción por el clima





## Medio ambiente

Acquabella es consciente de que su actividad debe realizarse dentro de un marco de respeto al entorno, por ello, establece e implanta actuaciones en su Gestión Ambiental, enfocadas en la prevención y reducción del impacto sobre el efecto invernadero, la contaminación acústica y de suelos, y el cumplimiento de la Legislación Ambiental aplicable, interviniendo activamente en la prevención y reducción de residuos generados, recursos consumidos, envases puestos en el mercado, la revisión y la mejora continua.

### Qué hemos conseguido hasta ahora

- Hemos obtenido la Certificación ISO 14001 referente a los Sistemas de Gestión Ambiental
- Nos acogemos a la Certificación ISO 9001 para verificar el control, el análisis y el seguimiento del producto y el proceso., así como para minimizar las mermas.
- Hemos obtenido la medalla de plata en Ecovadis, una de las principales herramientas para evaluar la sostenibilidad de las empresas.
- Plástico 0 en el embalaje de algunas de nuestras líneas de producto.
- Mejora en la peligrosidad algunas materias primas mayoritarias, que dejan de ser inflamables.
- Se han instalado cubos de reciclaje en diferentes puntos de la empresa y se han reacondicionado los depósitos de pilas y toners. Estos puntos se han escogido teniendo en cuenta las zonas de más afluencia para así fomentar esta buena práctica entre las personas trabajadoras. La instalación de los cubos de reciclaje se ha acompañado de información sobre cómo reciclar correctamente y de la recomendación de buenas prácticas para concienciar al personal. Esta comunicación se ha hecho mediante campañas de correo electrónico, vídeos formativos y cartelería en los tabloneros.
- Desde 2022 calculamos nuestra huella de carbono según los estándares del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico del Gobierno de España

- Seguimos una metodología de producción Lean Manufacturing para fomentar las buenas prácticas y la minimización de residuos generados en proceso.
- Cumplimos la normativa en cuanto a control de la contaminación: atmosférica y acústica.
- No utilizamos agua en el proceso de producción, realizando únicamente vertidos de aguas sanitarias.
- Creemos que la mejor manera de optimizar los recursos es creando productos de calidad con una larga vida útil. Los productos Acquabella, además de tener una larga duración, pueden ser reparados fácilmente, lo que aumenta la vida útil del producto.
- Siguiendo el compromiso adquirido por la reducción del cambio climático, desde Acquabella luchamos por la reducción de los gases de efecto invernadero, por ello hemos instalado aparatos de aire acondicionado libres de CFCs, hemos eliminado los extintores de halón en la sala de servidores, hemos optimizado las rutas de reparto y el plan de paletización con el fin de minimizar las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte y hemos sustituido las carretillas de combustible por carretillas eléctricas.
- Fomentamos la reducción del uso de papel entre nuestros empleados gracias a la instalación de dobles pantallas, la incorporación del programa SOLPHEO para archivos de pedidos, la facturación electrónica mediante EDI, el fomento de nuevas tecnologías como el Tour Interactivo Acquabella o el catálogo interactivo para reducir la impresión de catálogos y el uso del secador de manos frente a las toallas de papel en los servicios.
- Con el fin de reducir los residuos plásticos, hemos llegado a un acuerdo con nuestro proveedor de carbonato para recibir las materias primas en camiones cisterna y así evitar el uso de envases plásticos. A nivel interno entregamos a nuestros trabajadores botellas y tazas reutilizables y cambiamos los vasos de plástico por vasos de cartón en las máquinas de café y fuentes de agua.
- Las pequeñas acciones cuentan, es por ello que hemos sustituido todas nuestras bombillas por bombillas LED.
- Revalorizamos nuestros principales grupos de residuos: retales, madera, plásticos y basuras.
- Los tóners de las impresoras se separan y getsionan independientemente.
- Hemos optimizado los periodos de entrega de nuestros proveedores: realizamos pedidos de materias primas sujetos a demanda de aprovisionamiento, mientras que los pedidos de ciertos componentes se realizan bajo demanda de producción. Seguimos la política de mantener una cantidad de Stock mínimo de materias primas, apostando por recepciones frecuentes, y hemos instalado silos de almacenamiento de Carbonato para simplificar la periodicidad en la entrega de esta materia prima.
- Vamos más allá de la legalidad y realizamos mediciones voluntarias de emisiones a la atmósfera (concentraciones COV's), cuando se producen cambios o mejoras en el proceso o producto.
- Mantenemos y renovamos las chimeneas en los puntos de emisión

de las cabinas de lacado de molde y producto, en las que además se han realizado modificaciones para asegurar un buen flujo de aire presurizando las mismas.

- Mejora en la peligrosidad de algunas materias primas mayoritarias, que dejan de ser inflamables.

- Se revisa y controla el Almacén de Productos Químicos (APQ) de acuerdo a la normativa vigente. También hemos creado un procedimiento de actuación frente a posibles derrames de productos Químicos.

- Buenas prácticas en la aplicación de lacas que ayuden a reducir su consumo.

## Objetivos

- Obtener la Declaración Ambiental de Producto para platos de ducha y encimeras. Un ejercicio de transparencia del impacto de nuestro producto en diferentes aspectos ambientales durante todo el ciclo de vida.
- 
- Uso de energía 100% renovable
- Plástico 0 en todos los embalajes
- Reducción del consumo eléctrico
- Reducción de residuos
- Reducción de mermas en un 50%
- Reintegrar parte de las mermas en el proceso de producción
- Compensación de la huella de carbono
- Uso de productos de limpieza sin disolventes
- Reducción o eliminación de la presencia de COVs en las lacas.
- Instalación de robots para optimizar la aplicación de lacas
- Sustitución de lacas con base disolvente por lacas con base agua
- Estudio de la recepción de materias primas a granel o en formatos de mayor tamaño.
- Unificación de embalajes entre clientes o mercados, eliminando los más pesados y apostando por embalajes compactos o de varios productos, para reducir el peso total de embalaje por unidad de producto.
- Buscar garantías en el transporte, así como nuevas protecciones interiores para el producto de modo que permitan la reducción del envase exterior de madera.
- Aumento de la proporción de envases de naturaleza reciclada frente a los de naturaleza virgen.
- Instalación de variadores trifásicos en la línea PAR 1 y en la nueva línea PAR 2, en lugar de monofásicos, para reducir el consumo eléctrico
- Uso de resinas con materiales reciclados (PET)



## Social

Acquabella tiene un alto y firme compromiso en crear y mantener relaciones de calidad y confianza a largo plazo con la comunidad local, buscando siempre un impacto positivo en el entorno geográfico de la empresa con el fin de ayudar a la comunidad a crecer, siendo las personas y su bienestar la máxima prioridad.

### Qué hemos conseguido hasta ahora

- Se han hecho donaciones para ayudar a las personas afectadas por la guerra en Ucrania. Las donaciones han sido posibles gracias a la colaboración de las personas empleadas en Acquabella y a la compra de material clave por parte de la empresa.
- Debido a la situación extraordinaria que nos golpeó en 2020, desde Acquabella tomamos la decisión de colaborar de forma extraordinaria con algunas de las instituciones que más han luchado contra el Coronavirus
- Acquabella tiene un impacto directo en el porcentaje de desempleados del entorno geográfico de la empresa, empleando a un 6,48% de desempleados en Vall D'Uixò y hasta un 4,25% en otras poblaciones cercanas como Almenara.
- Con el fin de mejorar la situación en la que se encuentran los colectivos más desfavorecidos, Acquabella realiza de forma recurrente distintas donaciones a asociaciones como el Comedor Social Padre Ricardo en Castellón, la Cruz Roja o el Banco de Alimentos, facilitando además la participación de sus empleados en estas donaciones.
- En apoyo a la cultura y al deporte, Acquabella ha formado parte de diversas carreras solidarias con otras empresas, con alta participación de los empleados y donaciones para agendas culturales.
- Muchos proveedores de Acquabella son de ámbito local, colaborando así en el desarrollo económico y social de la provincia de Castellón.
- La selección tanto directa como a través de la colaboración de nuestros proveedores garantiza un proceso sin distinciones o discriminación por razón de origen, sexo, creencia o condición social.

- Medimos el impacto en el número de desempleados local de Vall D'Uixó y en el entorno para tener este objetivo siempre presente. Además, colaboramos con agencias de empleo y desarrollo local en Vall D'Uixó en procesos de selección de candidatos en situación de vulnerabilidad o precariedad.
- Colaboración con el programa local de Vall D'Uixó "Mueve Europa" con la contratación en prácticas de estudiantes, recibiendo un galardón como empresa colaboradora.
- Impulsamos y somos un referente en innovación local y nacional y prueba de ello son los reconocimientos y premios recibidos, entre los cuales destaca el reconocimiento en los European Business Awards, que nos señala como una empresa innovadora, ética y de éxito.
- Incremento del empleo femenino en un 110%, pasando de un promedio de 20 mujeres en el 2017 a 42 mujeres en el 2020.
- Comisión de Igualdad paritaria entre hombres y mujeres
- Hemos aumentado la contratación de personal con discapacidad física o intelectual en un 56% desde 2021, superando la obligación legal mínima del 2% de las contrataciones sobre el total de la plantilla, conformando en 2022 un 8,35% del personal.
- En el equipo de Acquabella quedan representadas personas de distintas nacionalidades.

## Objetivos

- Queremos seguir incrementando el porcentaje de personal con discapacidad física y/o intelectual en puestos de trabajo adaptados a sus necesidades, preferentemente del entorno de Vall D'Uixó.
- Colaborar con Fundaciones Sociales en voluntariados participativos de empleados de Acquabella, dando a los trabajadores que lo deseen la oportunidad de ayudar activamente a la sociedad y al planeta.
- Seguiremos colaborando con distintas asociaciones con el fin de mejorar las condiciones de quienes más lo necesitan, alineándonos con el primer objetivo de la Agenda 2030: fin de la pobreza.



## Laboral

Acquabella desarrolla, aplica y mantiene un Sistema de Gestión de prevención de riesgos laborales con el fin de ofrecer un entorno de trabajo seguro. Este sistema está sustentando sobre la mejora continua, considerando a las personas como el valor principal de la empresa y en consecuencia elevando día a día los niveles de seguridad, salud y bienestar de los empleados.

### Qué hemos conseguido hasta ahora

- Hemos obtenido la ISO 45001 referente a los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, según la cual en Acquabella garantizamos lugares de trabajo seguros y saludables
- Durante la pandemia en Acquabella optamos desde el primer momento en proteger en la medida de lo posible la salud de las personas empleadas, situándose el absentismo COVID por debajo del 2% (0,49% en 2020 y 1,56% 2021). Para ello se tomaron una serie de medidas cuya finalidad eran preservar la salud de la plantilla.
- Se ha cambiado el horario de trabajo de oficinas, mejorando así la conciliación entre vida laboral y profesional de las personas que forman parte de Acquabella.
- Ciclos de formación de "Desarrollo de Liderazgo y Dirección de personas" para los mandos intermedios
- En Acquabella tenemos una serie de políticas que garantizan la implementación de los valores que nos rigen. Estas políticas hacen referencia a la salud y seguridad en el trabajo, a la calidad y el medio ambiente y a la igualdad.
- Hemos puesto en marcha un Plan de Igualdad y Protocolo de Acoso en los que se han invertido 230 horas en acciones de formación en la prevención y sensibilización del acoso a toda la plantilla. El compromiso de Igualdad se entrega a todos los nuevos empleados y empleadas y está visible en numerosos espacios de la empresa.
- En Acquabella favorecemos una cultura de diálogo y manejo positivo de conflictos, con una política de puertas abiertas y el derecho a ser escuchado. Las personas que trabajan en Acquabella pueden

dirigirse al personal de RRHH durante toda la jornada laboral sin cita previa. Además, existen numerosas vías de contacto, como correo electrónico, teléfono, WhatsApp y cara a cara.

- Se han realizado campañas de concienciación para aumentar la seguridad vial de las personas que trabajan en Acquabella.
- Índice de incidencia en siniestralidad laboral por debajo del sector durante los tres últimos años, obteniendo además un reconocimiento por ello
- Nuestro índice de absentismo se mantiene por debajo de los valores nacionales.
- En los últimos años hemos realizado mejoras sustanciales en el proceso de producción que nos han permitido evitar la carga manual y sobreesfuerzos a los trabajadores, así como optimizar el proceso de producción y el trabajo de los empleados, mejorando además el orden y la limpieza del entorno laboral
- Se ha sustituido el sílice por carbonato cálcico y se ha eliminado el percloroetileno en la formulación de los polioles, eliminando el riesgo de exposición a agentes cancerígenos.
- Realizamos inspecciones de seguridad semanales con instrucciones técnicas y mejoras para continuar incrementando la seguridad.
- Instalación de un desfibrilador para una actuación rápida en caso de paro cardíaco, garantizando la formación continua del personal en el manejo del desfibrilador y en primeros auxilios.
- Los puestos de trabajo que así lo requieren están dotados de reposapiés, sillas giratorias con reposabrazos, auriculares inalámbricos y dobles pantallas, garantizando la ergonomía.
- Tenemos un alto compromiso con la formación y desarrollo de los empleados, por ello hemos duplicado la inversión en formación entre 2021 y 2022
- El índice de retención de talento en Acquabella fue de un promedio del 99,22% en 2022, con más de un 86% de la plantilla con contrato indefinido.
- Reconocemos la capacidad personal, desempeño y propuestas de mejora. Desde el 2018 a la actualidad se han cubierto puestos de mando por promoción interna 15 puestos de trabajo en blue collar y 16 puestos de trabajo en White Collar de los que 45% han sido cubiertos por mujeres.
- Mejora de las medidas de conciliación familiar gracias al establecimiento de bolsas de horas para asuntos personales, la cual se ha ampliado en 2023, periodos de vacaciones y jornadas reducidas compatibles con el calendario escolar y el descanso, así como permisos recuperables para atención escolar y familiar.
- Paz social con la representación legal de los trabajadores.
- Cumplimos con las horas establecidas en convenio, horas extraordinarias, movilidad funcional, modificación sustancial de las condiciones de trabajo, permisos, licencias, registro de jornada.
- Garantizamos la confidencialidad de los datos personales de nuestros empleados y la transparencia en su uso cumpliendo con exigencia la LOPD.

- Garantizamos el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos laborales formando e informando a los trabajadores de los riesgos existentes, y coordinando las actividades empresariales con los proveedores

## Objetivos

- Mejorar algunas de las zonas comunes para el uso y disfrute de las personas trabajadoras, como los vestuarios y el comedor
- Campaña contra el sobrepeso con la intención de mejorar la salud del equipo Acquabella. Mediante esta campaña se fomentará la vida activa y la alimentación saludable
- Estudio de sustitución del diclorometano.

que visitan y hacen trabajo en nuestras instalaciones.

- Hemos implementado formularios de idea de mejora del empleado hacia el departamento o empresa (LEAN).
- Minimizar posibles riesgos de incendios o explosiones mediante la adquisición de armarios ignífugos para el almacenaje de pinturas y disolventes en planta y exterior.
- Mejorar el distanciamiento y ergonomía de todos los puestos adaptando nuevos espacios como zonas de trabajo.
- Redefinición y adaptación de los procesos de DPT, competencias y evaluación del desempeño 2021.





## Gobernanza

Acquabella mantiene una gestión activa dirigida a minimizar todo tipo de riesgos que puedan afectar al desarrollo y futuro de la empresa, de manera que se garantice la continuidad de la compañía, manteniendo una política de escrupuloso cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de transparencia total y respeto hacia todos los accionistas, con independencia de su participación. Acquabella mantiene un firme compromiso con la ética de los negocios y repudia el uso de prácticas contrarias a la misma.

### Qué hemos conseguido hasta ahora

- Obtención de las ISOS 9001 (Sistemas de gestión de calidad), 14001 (Sistemas de gestión ambiental) y 45001 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo)
- Gracias a la constancia y el trabajo bien hecho distintas entidades nos han señalado como empresa ética e innovadora
- Implantación de la metodología Lean.
- En 2019 Acquabella obtuvo el distintivo European Business of the Year
- Hemos realizado encuestas de satisfacción a nuestros clientes para conocer de primera mano sus necesidades
- Miembros del "Foro de Marcas Renombradas Españolas", organización que tiene como objetivo impulsar la internacionalización de la Marca España para la mejora de la competitividad de la economía española.
- Creamos y difundimos informes en materia RSC para mantener al día a nuestros stakeholders.
- A lo largo de los últimos años Acquabella ha crecido de forma exponencial. Para continuar ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes, la compañía creó los departamentos de SAT, Pedidos, Marketing y Logística; instaló un centro
- Todos los regalos que se entregan a las personas empleadas por terceras partes, se ponen en común y se sorteán entre la plantilla, evitando así la corrupción y el tráfico de influencias.
- Implantación de un CRM

de I+D+i, amplió su red comercial a más de 100 agentes en distintos mercados y, recientemente, ha abierto nuevos almacenes en Francia, Italia, Madrid y UK.

- Contamos con varias pólizas que nos aseguran en caso de imprevistos en las ventas de la compañía, responsabilidad civil, daños materiales o medioambientales y seguro de viajes, así como también contamos con dotaciones por insolvencia, gracias a las cuales generariamos un impacto mínimo en la sociedad en caso de quiebra.
- Tenemos registradas todas las marcas comerciales, modelos de utilidad y diseños de la sociedad.
- Contamos con un servicio de asesoramiento en seguridad informática con el que prevenir posibles ataques. Gracias a ello hemos logrado detectar y paralizar todos los ataques informáticos en la compañía.
- Poseemos todas las licencias de los programas utilizados en la empresa y hemos implantado cambios en software para el cumplimiento de todas las nuevas obligaciones (SII)
- Velamos por la seguridad de la empresa y sus empleados, es por ello que tenemos instaladas cámaras de seguridad, cámaras termográficas y sistemas antiincendios.
- Hemos superado con éxito dos Due Diligence legales en los últimos cuatro años, y todas las revisiones fiscales en el histórico de la compañía. Tenemos un total de 0 sanciones o requerimientos en materia de cotizaciones sociales e incidencia de pagos.
- Realizamos auditorías anuales desde 1997.
- En Acquabella tenemos una política de tolerancia o ante cualquier tipo de soborno en las relaciones comerciales.
- Buscamos el bienestar de nuestros clientes, es por ello que trabajamos en distintas acciones que nos acercan más a nuestros consumidores, como:
  - Mejora de la página web e innovación en formatos digitales que acerquen el producto al cliente: catálogo interactivo, tour virtual, configurador 3D...
  - Perfiles en distintas RRSS para estar más cerca de nuestros clientes y usuarios. Gestión interna de dichos perfiles para poder ofrecer una rápida respuesta
  - Nuevas fichas técnicas de producto más visuales
  - Actualización de los manuales y videos de instalación.
  - Asistencia a las ferias más importantes.
  - Informes anuales de satisfacción de cliente de departamento de Marketing
  - Informes mensuales de análisis y seguimiento de motivos de reclamaciones.
  - Atención personalizada a clientes en 7 idiomas (nivel materno o C2)
  - Material comercial (catálogos, web, etc.) adaptado a idiomas según mercado
  - Visita y seguimiento a los clientes
  - Customización de productos a petición de clientes
  - Trabajamos con agencias de comunicación en los principales mercados para adaptar el mensaje al país correspondiente. Por ahora esto se lleva a cabo en Francia e Italia.
- Contamos con una Asesoría Jurídica externa para revisión de toda la

documentación legal de la empresa:  
contratos con agentes, proveedores,  
clientes, administraciones

- Se ha instaurado la metodología Lean en los departamentos de ADV, SAT y Pedidos para una optimización del funcionamiento de la compañía.
- Cuidamos la atención postventa para ofrecer un servicio completo y obtener unos clientes satisfechos.
- Tenemos en cuenta la representación de los socios minoritarios en el Consejo de Administración
- Realizamos un control diario de caja, un seguimiento constante de la gestión de impagados y pagos retrasados y monitorizamos posibles cambios legislativos
- Monitorizamos posibles cambios legislativos y recibimos asesoramiento fiscal externo para revisión de todos los impuestos y cumplimiento de nuevas obligaciones fiscales.
- No admitimos cobros en efectivo o que no estén remitidos directamente por los clientes
- Revisamos de forma exhaustiva el cumplimiento de la legalidad por parte de proveedores y clientes
- Controlamos todas las operaciones de venta y tenemos en cuenta el destino final de las mercancías para un correcto cumplimiento fiscal
- Revisamos de forma exhaustiva el stock, los descuentos aplicados en las ventas y los gastos derivados de los viajes de nuestros empleados
- Control en la emisión de pagos de la compañía, separando autorización factura, autorización pago y emisión de los pagos.
- Exigimos varios presupuestos para inversiones a partir de cierto importe
- No realizamos regalos a clientes

## Objetivos

- Plasmar las acciones y objetivos RSC de Acquabella en documentos estandarizados como el sistema GRI.
- Mejorar el intercambio de información de producto con clientes.

**Abril 2023**