REFRIVAL

Memoria de sostenibilidad 2025

Resumen ejecutivo

Esta memoria recoge los avances en materia de sostenibilidad de Refrival en 2024 y los progresos disponibles de 2025. Se presenta un primer cuadro de indicadores ambientales, sociales y de governance, con foco en los impactos materiales del negocio: gestión de activos, transición tecnológica del parque (equipos “green” frente a equipos de generaciones anteriores) y control de la cadena de valor (Red de Aliados y Logística).

Asimismo, en este documento se reportan los objetivos a corto, medio y largo plazo. Uno de ellos, es la evolución de la huella de carbono en el periodo de 2022 a 2025.

Operando con alcances 1–2 y un enfoque market-based, también hacemos referencia al despliegue progresivo para ampliar el análisis y seguimiento a alcance 3.

La comparativa interanual puede verse afectada por la disponibilidad de evidencias de garantía de origen del suministro eléctrico (alcance 2); se incorpora una nota metodológica para evitar interpretaciones incorrectas.

Nuestro objetivo es reducir un 30% las emisiones propias (alcances 1 y 2) en 2030.

1. Introducción

1.1 Presentación
1.2 Carta del CEO
1.3 Modelo de gestión de la sostenibilidad
1.4 Compromiso RSC

2. Marco normativo

3. Governance

3.1 Governance
3.2 Visión estratégica
3.3 Valores
3.4 Grupos de interés
3.5 Parámetros e indicadores
3.6 Matriz de materialidad
3.7 Política de RSC

4. Medio ambiente

4.1 Movilidad sostenible
4.2 Uso eficiente de recursos
4.3 Huella de Carbono
4.4 Gestión de residuos
4.5 Innovación digital

5. Social

5.1 Personas
5.2 Seguridad
5.3 Salud
5.4 Bienestar y clima laboral
5.5 Compensaciones y beneficios
5.6 Formación y desarrollo
5.7 Igualdad, diversidad e inclusión
5.8 Comunidad y programas sociales

6. Responsable

6.1 Ética
6.2 Protección de datos
6.3 Cadena de valor
6.4 Compras sostenibles

7. Indicadores

7.1 Estándares de reporte utilizados
7.2 Resultados cuantificables
7.3 Comparación con objetivos previos
7.4 Casos de éxito

8. Retos

8.1 Desafíos principales
8.2 Áreas de mejora e iniciativas

9. Conclusiones

9.1 Resumen de logros
9.2 Próximos pasos con visión 2030

1. Introducción

1.1 Presentación

1.2 Carta del CEO

1.3 Modelo de gestión de la sostenibilidad

1.4 Compromiso RSC

1.1 Presentación

En esta memoria, compartimos los avances en sostenibilidad correspondientes al periodo **2024–2025**, reflejando tanto los **logros ya alcanzados** como las **líneas de trabajo futuras**, con la vista puesta en 2026–2030.

Para su elaboración, nos hemos basado en documentación interna, en los comités trimestrales de Sostenibilidad y en las políticas corporativas, buscando siempre un equilibrio entre **explicar las acciones desarrolladas** y **respaldarlas con información verificable.**

Ámbito y perímetro

Esta Memoria recoge la actividad de **Refrival S.A. y su Red de Aliados** en España, conforme al perímetro organizativo definido por la compañía. La huella propia reportada contempla los alcances 1 y 2 en materia de emisiones. La información se presenta bajo el **Compromiso Dejamos Huella**, que articula la sostenibilidad mediante tres pilares: Medio Ambiente, Social y Gobernanza Responsable, alineados con los criterios ESG (Environmental, Social & Governance). El documento incorpora las **políticas, protocolos, prácticas e indicadores** que evidencian la integración de una gestión ética, responsable y sostenible en el modelo de negocio de la compañía.

DEJAMOS HUELLA

Somos **Refrival**, referente en el sector técnico del **gran consumo**. Buscamos cubrir las necesidades que el mercado demanda respetando el medio ambiente y a las personas. Queremos que nuestro servicio sea aun más humano y sostenible. Por eso hemos creado un modelo de negocio sostenible y guiado por principios éticos.

Refrival es una compañía que lleva 40 años en el mercado, dando servicios de valor añadido a sus clientes, en base a un único concepto de origen que explica su razón de ser y nos define en nuestro propósito de compañía: **"Ayudar al desarrollo de sus clientes"**

Esta forma de pensar nos lleva a generar y desarrollar servicios cada vez más integrales, abriendo nuevas líneas de servicio y utilizando la tecnología con soluciones digitales para **ser el socio preferido de nuestros clientes.** Trabajamos para ser el nexo de unión de toda la cadena de valor de nuestros clientes, proponiendo soluciones ajustadas a la medida de sus necesidades en tiempo y forma, y **respetando todos los estándares y normativas ESG** establecidos en nuestra hoja de ruta.

35
Partners

700
Profesionales dando servicio en el mercado

1M
Actividades de servicio en el mercado



Quienes somos y hacia donde vamos

¿Por qué existimos?

Porque queremos ayudar a desarrollarse a nuestros clientes

¿Qué hacemos?

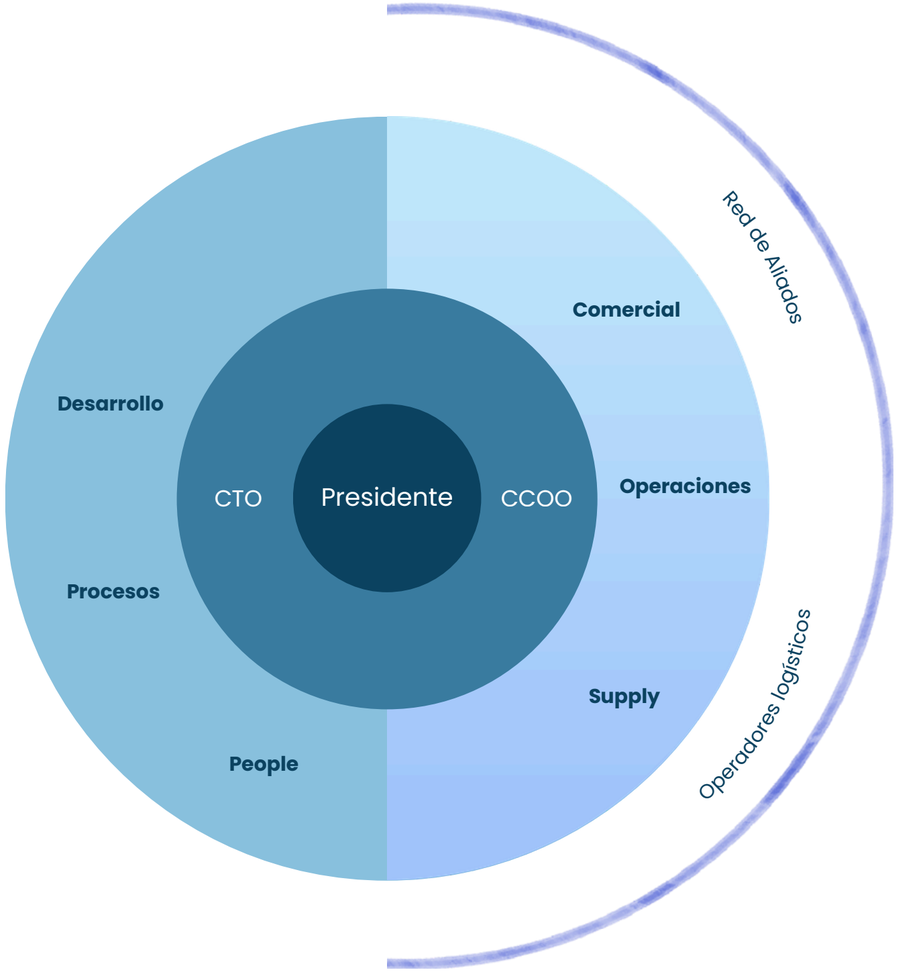
Ofrecer un servicio técnico integral enfocado en el mercado del gran consumo.

¿Hacia dónde vamos?

Hacia un sistema de hostelería donde Refrival lidere el cambio con tecnología sostenible y humanidad.

¿Cómo lo hacemos?

- Cobertura y cercanía al cliente
- Modelo de Alianza con socios operativos
- Operativa de calidad eficiente y homogénea
- Innovación y Transformación Digital
- Modelo de generación de Valor
- Modelo de negocio sostenible y ético



Nuestra estructura

Nuestra estructura organizativa acompaña la estrategia y garantiza una gestión alineada con nuestros principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Actualmente, la compañía cuenta con un **56 % de hombres y un 44 % de mujeres**, y continúa avanzando de forma activa hacia una mayor igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización.

Promovemos un modelo de gestión sostenible que sitúa a las personas en el centro, fomenta la colaboración entre departamentos y refuerza la cultura basada en la confianza, el respeto y la mejora continua.

Nuestro valor añadido

Como socios estratégicos, ofrecemos el mejor servicio posible manteniendo altos **estándares de calidad y sostenibilidad**. Nuestro crecimiento se basa en la cercanía con nuestros clientes y con la Red de Aliados: escuchamos sus necesidades, **generamos eficiencias y optimizamos procesos para impulsar un desarrollo conjunto y sostenible.**

Acompañamos de forma personalizada en todo el recorrido, desde la contratación de servicios y la adquisición de activos hasta el asesoramiento y el soporte, tanto en la fase preventiva como en la postventa, garantizando una experiencia ágil, cercana y orientada a resultados.

Nuestros pilares de comportamiento

Políticas corporativas

- Política de RSC
- Política de Medio Ambiente
- Política de Conductores
- Política de Registro del Tiempo de Trabajo
- Política de Gastos
- Política de Flexibilidad Laboral
- Política Retributiva
- Política de compras, medioambiental y social
- Plan de igualdad

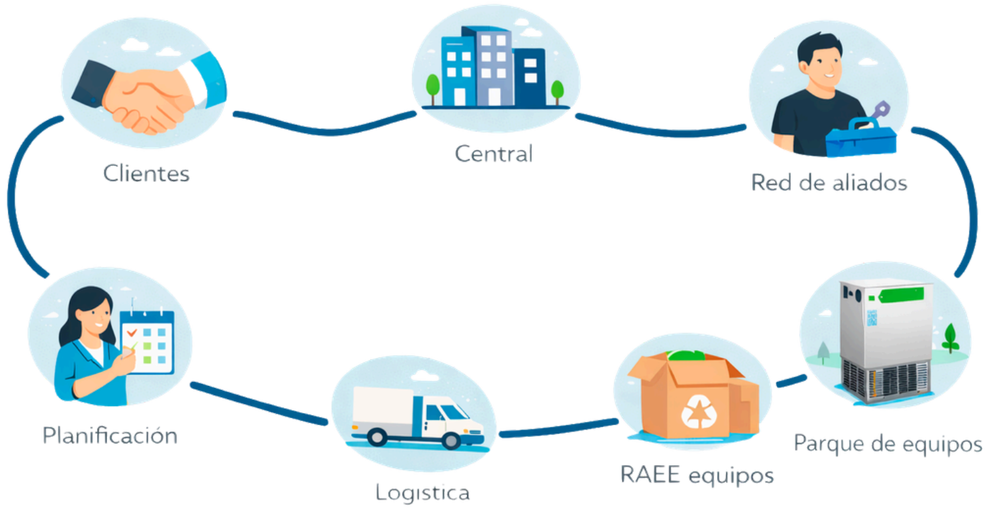
Comportamiento ético

- Código de Ético
- Canal de Denuncias
- Comité de Denuncias
- Código de compras de RSC para proveedores

Nuestra cadena de valor

Trabajamos con grandes marcas ofreciendo servicios y gestionando activos de forma cercana y coordinada. Desde nuestro equipo de oficina central organizamos los estándares, la tecnología, las compras y governance. Además, nos apoyamos en una Red de Aliados y *partners* con los que colaboramos a diario para llevar el servicio al mercado de la mejor manera posible.

Este modelo nos permite estar más cerca y llegar más lejos, pero también implica **asumir una parte relevante de los impactos y riesgos ESG** a lo largo de nuestra cadena de valor. Estos se concretan, principalmente, en la seguridad y salud en el trabajo, la movilidad y logística, la gestión de residuos y RAEEs y el cumplimiento de los requisitos ambientales.



1.2 Carta del Presidente

Refrival tiene un **compromiso con la sostenibilidad y la sociedad**, siendo parte de nuestro ADN, estando presente en nuestra misión, valores y decisiones, tanto estratégicas como de negocio. Es nuestro deber como compañía líder del sector y '*partner*' estratégico de las mejores Compañías multinacionales de Gran Consumo.

La RSC tiene hoy un extraordinario valor, pero no debería ser el medio para construirnos una imagen de marca en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que marcan nuestras instituciones, sino un objetivo estratégico en sí mismo, que nos ayude en nuestra forma de ser y de entender nuestro papel en el planeta. Nuestras acciones son el **reflejo de lo que somos**, y ahí encontramos la clave para entender el valor que aportamos a nuestros clientes. Por ello, ponemos a su servicio nuestros recursos para desarrollar soluciones y herramientas que permitan seguir dando el mismo servicio excelente con un mayor **compromiso social y aportar así un valor añadido dejando huella en la sociedad.**

El mayor activo de Refrival son las **personas, y su bienestar** es una prioridad estratégica. Desde hace años que contamos con diferentes iniciativas y programas que facilitan la conciliación, la igualdad y la salud, fomentando un entorno que favorezca el desarrollo y bienestar profesional.

Además, **colaboramos** con organizaciones y proyectos de integración para ayudar a construir un mundo más igualitario, más justo y con más oportunidades. A través de nuestro compromiso **"Dejamos huella"**, hemos demostrado con los años que estamos comprometidos con el entorno a través de la aplicación de medidas responsables: toda nuestra flota es híbrida, el 100% de la energía que consumimos proviene de fuentes renovables, desde hace muchos años solo compramos equipos '*green*', hemos eliminado el papel de las operaciones diarias, entre otras muchas medidas. Todo ello se enmarca en nuestro objetivo de reducir en un 30 % nuestras emisiones de CO2 para 2030, tomando como referencia 2022 como año base.

Sabemos que nuestro crecimiento implica mayores retos y oportunidades para innovar y mejorar. Por ello, hemos definido una hoja de ruta clara para el periodo 2026–2030 que nos permitirá avanzar de forma responsable y medible hacia este objetivo.

En 2025, Refrival obtuvo la calificación de medalla de bronce en el rating de RSC de Ecovadis, lo que confirma las **buenas prácticas** y acciones en materia medioambiental, prácticas laborales y derechos humanos, ética y compras sostenibles. Todo ello, aplicando normas, procesos, mecanismos de control y monitorización formalmente implementados. Esto refleja la relación de transparencia, cercanía y confianza que mantenemos con nuestros '*partners*'.

Como Presidente de Refrival, me siento orgulloso del trabajo que estamos haciendo para que la **Responsabilidad Social Corporativa** esté presente en nuestras decisiones estratégicas y aporte a nuestra gestión el valor de la solidaridad.

Continuaremos trabajando con este firme **compromiso de contribuir al bienestar de nuestra sociedad** buscando nuevos retos orientados hacia la **sostenibilidad.**



1.3 Modelo de gestión de la sostenibilidad

La sostenibilidad en Refrival ha evolucionado de forma paralela al crecimiento de la compañía. Desde nuestros inicios, hemos asumido que nuestra actividad genera un **impacto ambiental, social y ético** que debe gestionarse de manera responsable.

En una primera etapa, este compromiso se formaliza mediante la creación de la **Política de RSC y del Código Ético**, que establecen los principios que orientan nuestra actuación. Con el tiempo, y ante un entorno cada vez más exigente en transparencia y sostenibilidad, avanzamos hacia un modelo más estructurado y lanzamos el **Compromiso "Dejamos Huella"**, que integra los criterios ESG (Environmental, Social & Governance) en nuestra estrategia y en la gestión del negocio.

Comité de sostenibilidad

La gestión del modelo está coordinada por el Comité de Sostenibilidad, formado por el **CEO, directivos y representantes** estratégicos de distintas áreas. El Comité:

- Supervisa el cumplimiento del Compromiso Dejamos Huella
- Evalúa los avances en materia de sostenibilidad
- Garantiza coherencia con la Política de RSC y el Código Ético

Se realizan reuniones periódicas y seguimiento trimestral de avances, asegurando control y mejora continua.



Momentos relevantes en Refrival

2019–2023

La Responsabilidad Social Corporativa en Refrival nace de nuestra forma de entender el negocio: crecer generando impacto positivo. En un entorno cada vez más exigente en transparencia, ética y sostenibilidad, formalizamos este compromiso a través de nuestra **Política de RSC y el Código Ético**, que establecen los principios que guían nuestra actuación ambiental, social y de gobernanza.

Con la puesta en marcha del **Compromiso Dejamos Huella**, avanzamos hacia un modelo más estructurado, alineado con los criterios ESG (Environmental, Social & Governance), organizando nuestras iniciativas en tres pilares: **Medio Ambiente, Social y Gobernanza Responsable.**

2024–2025

Decidimos dar un paso más y empezar a documentar nuestras acciones, desde la sensibilización sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, calcular el impacto de la **Huella de Carbono** y la implementación de **medidas para reducirla mediante el Plan de Descarbonización**.

Además, reforzamos compromiso con la sociedad, contribuir activamente al bienestar de las personas y al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible.

Próximos pasos 2026–2030

En los próximos años, queremos **seguir reforzando nuestra estrategia** siendo cada vez más conscientes y sostenibles. Nos comprometemos a avanzar y reducir en un **30% nuestra Huella de Carbono**, a proteger activamente el planeta y a inspirar a más empresas y personas a sumarse a este camino de responsabilidad y compromiso compartido.

2019

- Creación del Comité de Sostenibilidad
- Creación y aprobación de la Política de RSC y del Código Ético

2020-2021

- Protocolos de fin de vida/ RAEEs. gestión, recogida y reciclaje
- Energía renovable- Acuerdo Iberdrola

2022

- Iniciamos el compromiso “Dejamos Huella”
- Año base para la medición de nuestra Huella de Carbono
- Evaluación Ecovadis- medalla de Plata

2023

- Avanzamos en medición y medidas para reducir la Huella de Carbono (alcance 1 y 2)
- Evaluación Ecovadis- medalla de Plata

2024

- Consolidación de cadena de valor
- Impulso a la colaboración consolidando nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo
- Piloto furgoneta eléctrica: compromiso Dejamos Huella
- Evaluación Ecovadis- medalla Bronce (Incremento del nivel de exigencia en la evaluación)

2025

- Avance en el proyecto Parque “green”
- Evaluación Ecovadis- medalla Bronce (Incremento del nivel de exigencia en la evaluación)
- Creación de la memoria de RSC

Nuestra red de colaboradores y la cadena de valor

Crecer de forma responsable implica mirar más allá de nuestra actividad directa. En Refrival, desarrollamos nuestros proyectos junto a una Red de Aliados que resulta clave para **garantizar el servicio** en todo el territorio y que forma parte esencial de nuestra manera de entender el negocio.

Somos conscientes de que una parte relevante de los **impactos ambientales y sociales** asociados a nuestra actividad se genera a lo largo de la **cadena de valor**, especialmente en las operaciones de mantenimiento, reparación y gestión del ciclo de vida de los equipos. Por ello, entendemos la sostenibilidad como una responsabilidad compartida y trabajamos para integrar progresivamente a nuestra **Red de Aliados** en un modelo común de gestión responsable.

Las medidas y actuaciones que impulsamos buscan **prevenir riesgos, mejorar la trazabilidad** de los impactos, y avanzar hacia una operativa más homogénea y alineada con nuestros compromisos.



2. Marco Normativo

2. Marco Normativo

Define el contexto en el que operamos y nos permite asegurar que nuestras actuaciones estén alineadas con estándares reconocidos. Esta base nos ayuda a medir, ordenar y comunicar nuestro impacto de forma transparente y coherente con las mejores prácticas.

ISO 26000

Es la **guía de responsabilidad social** que orienta a la organización en la gestión responsable de su actividad, definiendo los ámbitos clave de actuación y facilitando la comunicación de objetivos y logros, así como la **evaluación de su desempeño operacional.**

Estándares GRI

Es la guía de **indicadores universales** que establece un lenguaje común para medir, comunicar y entender los **impactos económicos, sociales y medioambientales** de la organización. Permite mejorar la calidad y la transparencia de la información y facilita una gestión responsable del impacto, analizado desde el enfoque del contexto de sostenibilidad.

Legislación en España

Ley 11/2018 sobre la información No Financiera (EINF)

Establece el marco legal de referencia para la **información no financiera**, conforme a la cual se elabora esta memoria, garantizando la **transparencia** y la adecuada rendición de cuentas sobre el impacto social, medioambiental y de buen gobierno de la organización.

ODS (Agenda 2030)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, impulsados por las **Naciones Unidas**, nos marcan el camino para avanzar hacia un **futuro más sostenible y afrontar retos** como el cambio climático, la desigualdad, la innovación, el consumo responsable, la paz y la justicia.





3. Governance

3.1 Governance

3.2 Visión estratégica

3.3 Valores

3.4 Grupos de interés

3.5 Parámetros e indicadores

3.6 Matriz de materialidad

3.7 Política de RSC

3.1 Governance

En Refrival, entendemos el modelo de Governance como un pilar esencial para **garantizar una gestión responsable, ética y transparente**. Nuestro compromiso se basa en la toma de decisiones claras, fundamentadas en información veraz y accesible, y en los más altos estándares éticos.

Promovemos una cultura de integridad y rendición de cuentas, que refuerza la confianza de nuestros grupos de interés y asegura el cumplimiento de nuestros principios en todas las áreas de la compañía.

3.2 Visión Estratégica

Refrival ha desarrollado su gestión socialmente responsable con un modelo de valor compartido, tanto de la compañía como sus grupos de interés reflejados en las personas, medio ambiente, proveedores y la sociedad en general.

Nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad han tomado forma y se dividen en tres pilares:

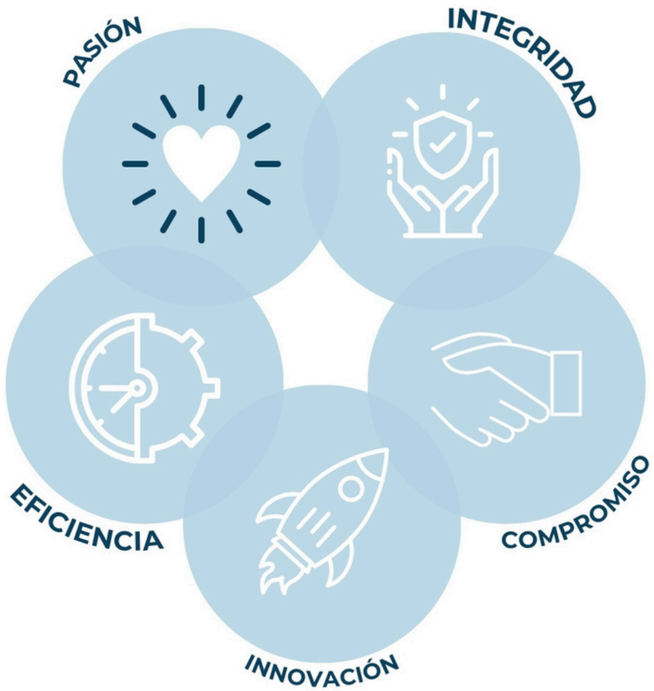
- **Medio ambiente**: Gestión RAEES, Huella de Carbono, Energía Renovable y Flota Sostenible
- **Social**: Seguridad y Salud, Diversidad e Inclusión, Compromiso Social y Personas y Talento
- **Responsable**: Cadena de Valor, Compras Sostenibles y Ética y cumplimiento.



3.3 Valores

Nos guiamos por **principios de actuación sólidos** que orientan nuestra manera de decidir, actuar y relacionarnos, con el compromiso de impulsar una gestión responsable, ética y sostenible que genere un impacto positivo en nuestros grupos de interés.

Nuestros valores son:



3.4 Grupos de interés

El compromiso con nuestros **grupos de interés** se traduce en un diálogo permanente y en relaciones sostenibles. Reforzamos nuestro propósito común valorando en qué puntos impacta cada grupo, orientando así una toma de decisiones responsable.

Impacto por grupo

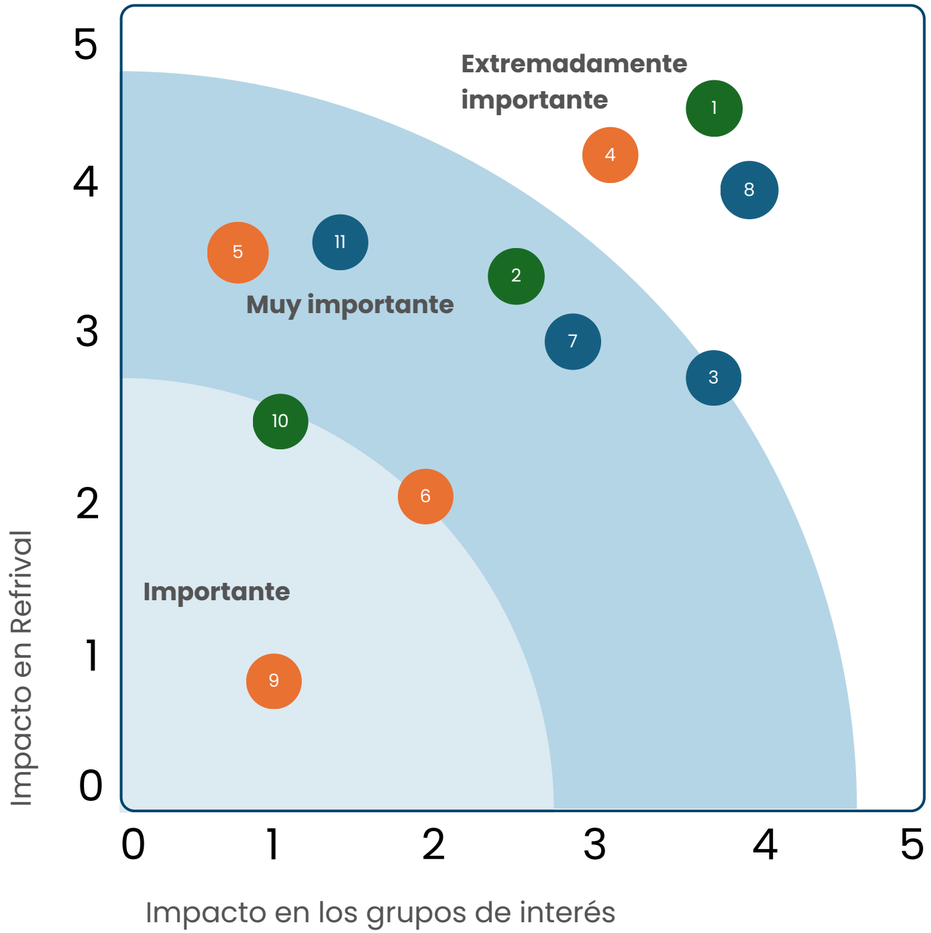
Dirección	**Nuestro equipo**	**Clientes**
Misión, visión, valores, toma de decisiones, estrategia y seguimiento continuo	Misión, visión, valores, estrategia y seguimiento continuo	Estrategia

Proveedores	**Hostelería**	**Administración Pública**
Estrategia, convenios, PRL	Reputación	Regulación del sector

Comunidades locales	**Sociedad**	**Medios de comunicación**
Cambio climático, cuidado y protección del medioambiente	Relacionamiento y Derechos Humanos	Reputación, medioambiente, Derechos Humanos

3.5 Matriz de materialidad

Escuchar para conocer y consultar para marcar el camino a seguir. El análisis de materialidad nos permite **identificar y priorizar** los asuntos de mayor impacto tanto para nuestros grupos de interés como para el negocio. A través del diálogo y de **generar valor compartido**, obtenemos una visión orientada al futuro que nos ayuda a definir **prioridades y anticipar los asuntos críticos** para el desarrollo sostenible de la compañía.



Medioambiente

- 1 Huella de carbono y eficiencia energética
- 2 Gestión de residuos y RAEEs
- 10 Economía circular y diseño ECO

Social

- 4 Seguridad y salud laboral
- 5 Formación y desarrollo profesional
- 6 Diversidad, igualdad e inclusión
- 9 Relación con comunidades y empleabilidad juvenil

Responsable

- 3 Compras sostenibles
- 7 Innovación y digitalización sostenible
- 8 Governance, ética y cumplimiento
- 11 Transparencia y comunicación ESG

3.6 Política de RSC

La **Política de Responsabilidad Social Corporativa** define el **marco estratégico** que guía la gestión ética, responsable y sostenible de la compañía, integrando la sostenibilidad en el modelo de negocio y en la toma de decisiones.

Este documento es de **aplicación en todas las líneas de negocio y actores de la cadena de valor de la compañía**, define los compromisos en materia de integridad y transparencia, protección del medioambiente, empleo de calidad e igualdad de oportunidades, el bienestar de las personas, la responsabilidad con la ética, la transparencia del negocio, compras responsables y protección de la información.

Este marco impulsa la creación de **valor a largo plazo** y está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Una vez definida y alineada la política de Responsabilidad Social Corporativa, entre 2019 y 2020 se puso en marcha nuestro **Compromiso "Dejamos Huella"** que recoge las medidas e iniciativas derivadas de dicha política.

Además, abarca actuaciones que impactan en los distintos ámbitos de la organización, en la cadena de valor y en las campañas de comunicación, integrando la sostenibilidad de forma transversal en la actividad de la compañía.



Nuestro camino hacia la sostenibilidad

En nuestro camino hacia una **gestión cada vez más responsable y sostenible,** participamos en la evaluación de **EcoVadis** como un ejercicio de transparencia, aprendizaje y mejora continua.

La evaluación realizada de forma continuada durante los últimos tres años nos ha permitido comprender mejor nuestro impacto en los ámbitos ambiental, social y ético, fortalecer políticas y procesos internos y avanzar en la **integración de la sostenibilidad** como eje del **modelo de gestión.**

Los resultados obtenidos impulsan la definición de nuevas líneas de actuación, refuerzan nuestro compromiso con una gestión responsable y orientan nuestros esfuerzos hacia los retos y objetivos estratégicos de los próximos años.





4. Medio Ambiente

4.1 Movilidad sostenible

4.2 Uso eficiente de recursos

4.3 Huella de Carbono

4.4 Gestión de residuos

4.5 Innovación digital

4. Medio Ambiente

Crecer también significa **asumir responsabilidades**. Cada decisión operativa, cada servicio que prestamos y cada recurso que utilizamos forman parte del impacto que generamos. En **2022**, integramos la **medición** en nuestra Política de RSC, ordenando nuestra gestión ambiental bajo un plan integrado. Establecimos nuestra primera referencia de huella de carbono en alcances 1 y 2, como punto de partida para trabajar con mayor transparencia.

Desde entonces trabajamos alineados bajo el compromiso "**Dejamos Huella**", el marco que integra y da sentido a todas nuestras acciones ambientales. El objetivo de reducción del 30% se refiere exclusivamente a emisiones propias (alcances 1 y 2), calculadas bajo la metodología del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y aplicando el enfoque market-based. Esta meta guía nuestras decisiones en materia de eficiencia energética, optimización de flota y mejora operativa.

Para ello, trabajamos diariamente guiados por nuestros pilares que están conectados con la actividad del día a día.

Nuestros pilares medio ambientales

- Movilidad sostenible
- Uso eficiente de recursos
- Gestión de emisiones
- Economía circular y residuos
- Innovación digital y eficiencia operativa

4.1 Movilidad sostenible

La movilidad es uno de los principales focos de nuestras emisiones directas y, al mismo tiempo, una gran oportunidad de transformación. En **2022 marcamos el objetivo de reducir el 30% en emisiones propias.**

Desde el inicio de la transformación en 2018, hemos impulsado una renovación progresiva de la flota hacia vehículos híbridos y eléctricos, incorporando criterios ambientales en los procesos de adquisición.

En 2025, alcanzamos un **94% de flota ECO/CERO,** reflejo de una transición planificada y alineada con nuestros objetivos de reducción de emisiones. Además, la implementación del Plan de Movilidad Sostenible junto a la Red de Aliados amplía el alcance del impacto positivo más allá de nuestra flota directa.

Hacia un futuro más sostenible y libre de emisiones

En **2030 queremos alcanzar una flota 100% sostenible.** No como una meta aislada, sino como el reflejo de una transformación profunda y coherente con nuestra estrategia climática.



Nuestros avances

2018
Iniciamos la optimización progresiva de la flota, incorporando criterios de eficiencia y reducción de emisiones en la renovación de vehículos de empresa.

2022
Integramos la movilidad sostenible en el compromiso “Dejamos Huella” estructurado. Comenzamos el cálculo anual de la huella de carbono, estableciendo el año base. La flota híbrida supera el 70 %.

2023
Damos un paso más con la incorporación de vehículos eléctricos e híbridos enchufables y la instalación de puntos de recarga en nuestras oficinas.

2024
Puesta en marcha el Plan de Movilidad Sostenible junto a la Red de Aliados con la prueba piloto de furgoneta eléctrica.

2025
Alcanzamos el 94 % de flota ECO o CERO y consolidamos la movilidad sostenible como eje clave para cumplir el objetivo de reducción del 35 % en 2030.

4.2 Uso eficiente de recursos

Energía renovable

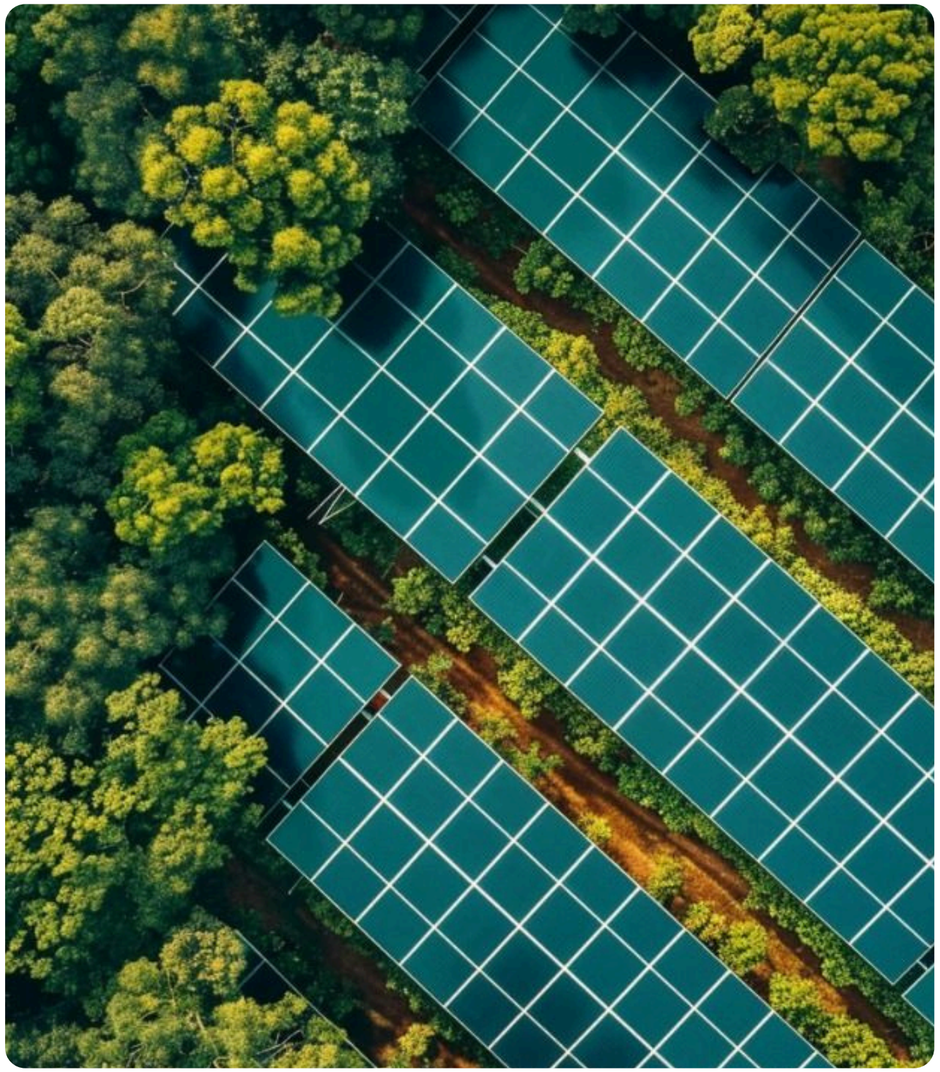
Desde 2021, Refrival ha iniciado un cambio profundo en la forma en la que consume energía, apostando de manera decidida por un **suministro 100 % renovable** en sus almacenes y estructuras logísticas. Esta decisión nace de la convicción de que cada paso cuenta cuando se trata de reducir nuestro impacto ambiental y cuidar del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.

2021
firma de acuerdo con IBERDROLA

La energía utilizada **procede de plantas fotovoltaicas,** con más de 150.000 paneles solares que abastecen a más de 50.000 m² de almacenes, talleres y oficinas, así como al conjunto de la operativa y el equipamiento asociado.

800.000 kWh
de "energía verde" consumidos anualmente

Con un consumo anual de alrededor de **0,8 Gigavatios** de "energía verde", la Red de Aliados dejará de emitir anualmente 350 Tnl de CO_2 el equivalente a 15.000 árboles.



Agua

Promovemos el **uso responsable y eficiente del agua** mediante la instalación de **grifos de bajo caudal** en oficinas y naves.

Esta medida se acompaña de acciones de sensibilización interna orientadas a fomentar buenas prácticas y una cultura de respeto por los recursos naturales.

4.3 Huella de Carbono

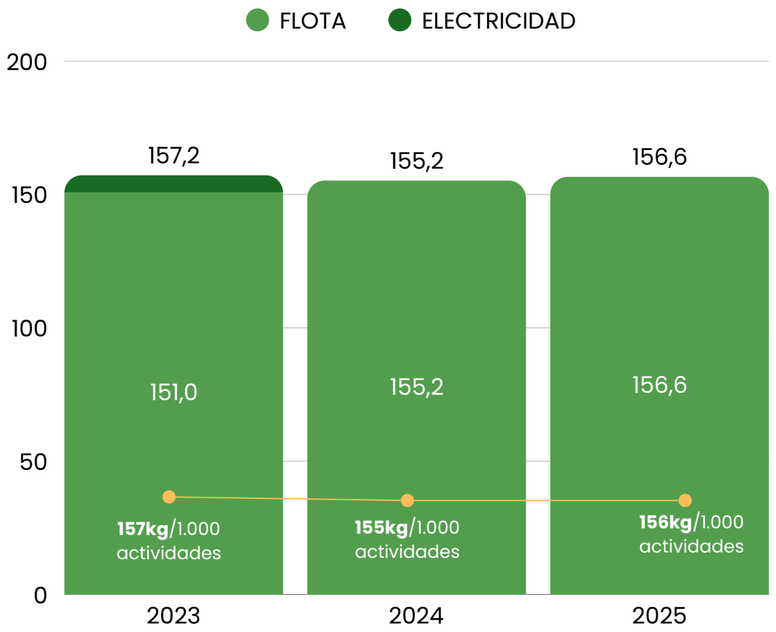
Medimos nuestra huella de carbono cada año **para conocer y reducir el impacto real** de nuestra actividad. El cálculo incluye las emisiones directas de la flota propia (alcance 1) y las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico (alcance 2).

En el periodo **2022–2025**, la flota de combustión se mantiene como la principal fuente de emisiones, lo que nos impulsa a seguir trabajando en medidas de eficiencia y mejora.

Es importante destacar que el consumo eléctrico se reporta bajo el enfoque market-based. Cuando existe evidencia de suministro de origen renovable, el consumo se considera sin emisiones.

En el consumo eléctrico apostamos por energía de origen renovable, por lo que este **consumo no genera emisiones en nuestra huella de carbono**. De este modo, en 2022, 2024 y 2025 las emisiones registradas proceden únicamente de la flota.

En 2023, de manera puntual, se registraron 6,2 tCO_2e asociadas a la electricidad al no contar con la acreditación correspondiente, una situación abordada desde la transparencia y como parte de nuestro proceso de mejora continua.



Huella Refrival (alcances 1 y 2)

Este indicador refleja únicamente emisiones propias de Refrival (alcances 1 y 2) y no incluye las emisiones derivadas de la ejecución del servicio por la Red de Aliados (cadena de valor).

Calculamos nuestra huella de carbono con la metodología MITECO y Scope Co2

Consumo responsable

Avanzamos hacia un **modelo de consumo energético más responsable**, incorporando el uso de energía de origen renovable como parte de nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental. En 2024, el consumo eléctrico en nuestras oficinas fue de 26.658 kWh.

Durante 2024 y 2025, el **100 %** de la electricidad consumida proviene de **fuentes de energía renovable**, reforzando una gestión energética más eficiente y alineada con nuestros objetivos ambientales.

Una vez más reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua y la construcción de un futuro energético más limpio y sostenible.

26.658 kWh

El consumo es el equivalente a mantener encendidas más de 300 bombillas LED durante un año

Cuidamos el medio ambiente y hacemos visibles nuestros avances

La **comunicación de los avances en sostenibilidad y medio ambiente** forma parte de la gestión responsable y orientada a la mejora continua de nuestra compañía, así como de seguir avanzando para dejar una huella positiva.

Compartir de forma clara qué se hace, cómo se hace y qué resultados se obtienen permite reforzar la transparencia y construir un relato coherente de progreso.

Durante **2024 y 2025**, hemos desarrollado acciones de comunicación y campañas de sensibilización orientadas a informar sobre las iniciativas implementadas y los avances alcanzados, tal y como muestran los datos:

Campañas

5

publicadas

Soportes internos

8

publicaciones

Redes sociales

15

publicaciones

















4.4 Gestión de residuos

Cuidamos el medioambiente en nuestra oficina

En nuestro camino hacia una gestión más sostenible, las **3R reducir, reutilizar y reciclar** guían nuestra forma de trabajar en la oficina. Apostamos por una cultura responsable que inspire a las personas a hacer un uso consciente de los recursos y a integrar hábitos sostenibles en el día a día, avanzando juntos hacia un entorno de trabajo más respetuoso con el planeta.

Recolección y selección de desechos

Impulsamos una **separación de residuos consciente y responsable** en nuestras oficinas, a través de un sistema de clasificación claro y accesible con puntos diferenciados para **papel y cartón, envases, vidrio, orgánico, tóners de impresión, entre otros.**

Una acción que refuerza nuestra cultura ambiental y convierte el compromiso con el entorno en parte de nuestro día a día.



Papel

Desde 2022 avanzamos con determinación hacia un modelo **sin papel** como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente. La digitalización refleja nuestra voluntad de transformar la forma en la que trabajamos, reduciendo el consumo de papel y cuidando los recursos naturales.

Este compromiso se materializa en acciones concretas, como la recuperación de **120 kg de papel y cartón en nuestras oficinas durante el 2025**, gestionados de manera adecuada mediante proveedores autorizadosy garantizando su correcta tratamiento.

Campañas de sensibilización para reducir en uso de papel



Adiós al plástico

La iniciativa de eliminar el plástico en nuestras oficinas se refleja también en acciones cotidianas, como el consumo de agua, priorizando el uso de botellas de vidrio o materiales reciclables frente al plástico.

Este cambio ha generado resultados positivos, reducir hasta un **50 % las emisiones de CO2** asociadas al consumo previo, en línea con nuestro compromiso “Dejamos Huella”.



Menos plástico. Menos cartón. Más compromiso

Más allá de la concienciación en oficinas, decidimos **dar un paso más** y actuar sobre el impacto ambiental de los equipos en el mercado. Impulsamos un proyecto de reducción de **plástico y cartón en el packaging,** eliminando materiales innecesarios y optimizando los embalajes.

Los procesos se alinean con la normativa vigente en materia de envases, avanzando junto a nuestros proveedores en la **mejora continua del ratio envase/producto**. Como resultado, los equipos 'green' cuentan con embalajes **elaborados con materiales 100 % reciclados**, reforzando una cadena de valor más sostenible.

Este compromiso se extiende también a las oficinas, donde seguimos avanzando en la **reducción de plásticos de un solo uso**, apostando por soluciones de menor impacto ambiental.



En 2025 el volumen gestionado fue:

Plástico

2.601 kg

Cartón y papel

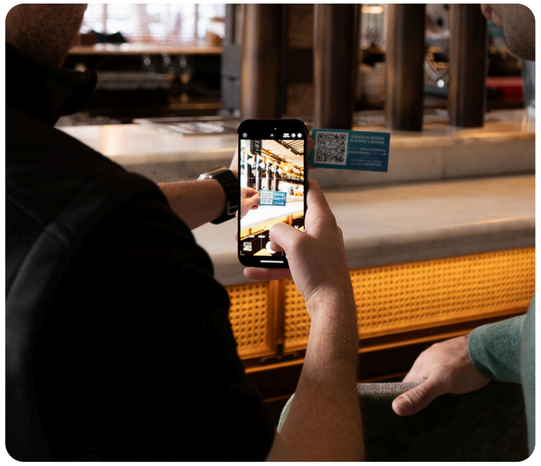
3.281 kg

Digitalizamos procesos, reducimos el uso de papel

En la operativa, impulsamos un modelo de trabajo **digital y eficiente** como una medida adicional para reducir el consumo de papel y minimizar nuestro impacto ambiental.

La digitalización integral de órdenes de servicio, incluida la gestión de incidencias mediante códigos QR, formularios y aplicaciones, así como el **uso de contratos y evidencias 100 % digitales,** refleja nuestra apuesta por una operativa más ágil, trazable y responsable.

Este avance nos permite **optimizar el uso de recursos, reducir residuos** y consolidar una forma de trabajar alineada con la protección del medio ambiente y la mejora continua.



En 2024 y 2025

1.1M órdenes de servicio digitales

contratos digitales **70mil**

4.4 Gestión de residuos

Equipos Green

Avanzamos hacia una operación más sostenible renovando nuestro parque de equipos. Los equipos "green" incorporan refrigerantes sin gases fluorados y mejoras de eficiencia respecto a generaciones anteriores. La reducción estimada de consumo energético (20–30%) proviene de ensayos de laboratorio del fabricante bajo condiciones estándar.

Este esfuerzo continuado nos permite contar hoy con un **80% de equipos sostenibles** y **seguir trabajando para transformar el 20% restante antes de 2030**. Desde 2017, todas nuestras compras se realizan exclusivamente bajo criterios respetuosos con el medio ambiente.

RAEEs

Distinguimos dos flujos para gestionar correctamente el ciclo de vida de los equipos:

Reacondicionamiento / reutilización (circularidad previa al fin de vida): equipos técnicamente recuperables que, tras diagnóstico y reparación, vuelven a ponerse en servicio.

RAEE (fin de vida): equipos declarados no recuperables o fuera de especificación, que se gestionan como residuo de aparato eléctrico y electrónico mediante un gestor autorizado, con certificación y trazabilidad. En **2025** hemos declarado **15.341 equipos, equivalente a 791.196,64kg.**

Alcance del dato y cobertura: La gestión de RAEE se realiza bajo un modelo centralizado. Refrival define el procedimiento, coordina la retirada y exige su aplicación también en la red de aliados. Por tanto, los datos de RAEE reportados en esta memoria incluyen el flujo gestionado bajo el proceso definido por Refrival, tanto de Refrival como de la red. La cobertura es 100% sobre el flujo canalizado mediante gestores autorizados y con documentación de trazabilidad.

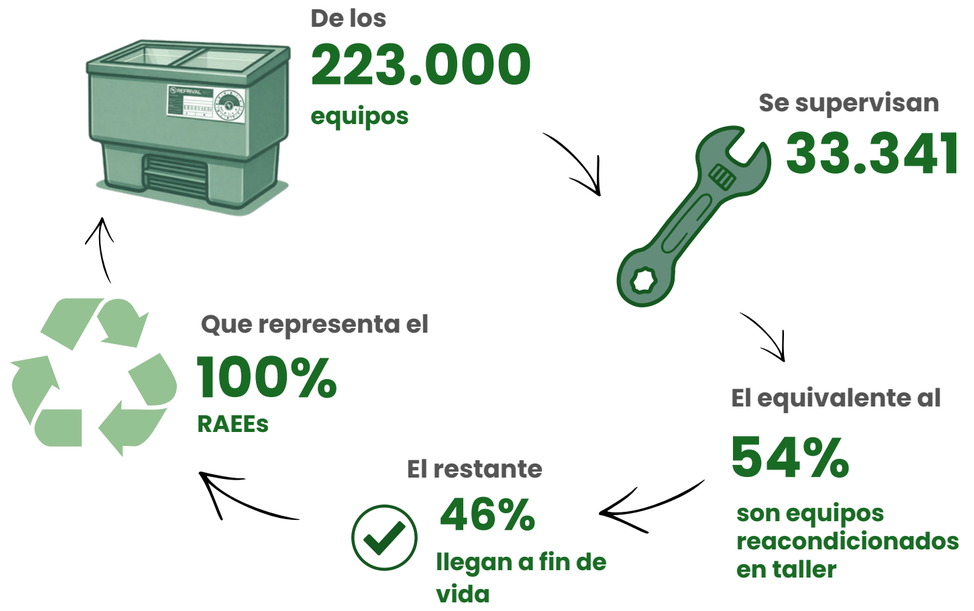
¿Cómo gestionamos las RAEEs?

Segregación y trazabilidad: los equipos destinados a RAEE se identifican y segregan del stock operativo para evitar mezclas con equipos recuperables.

Gestor autorizado y certificación: la retirada, transporte y tratamiento final se realiza con un proveedor homologado/gestor autorizado, que emite la documentación acreditativa correspondiente.

Evidencias: conservamos albaranes/certificados por lote o retirada.

Destino del RAEE: El tratamiento se realiza conforme a normativa y através de un gestor autorizado que es el responsable de la separación de fracciones (metales, plásticos, etc.) y la gestión específica de componentes regulados.





5. Social

5.1 Personas
5.2 Seguridad
5.3 Salud
5.4 Bienestar y clima laboral
5.5 Compensaciones y beneficios
5.6 Formación y desarrollo
5.7 Igualdad, diversidad e inclusión
5.8 Comunidad y programas sociales

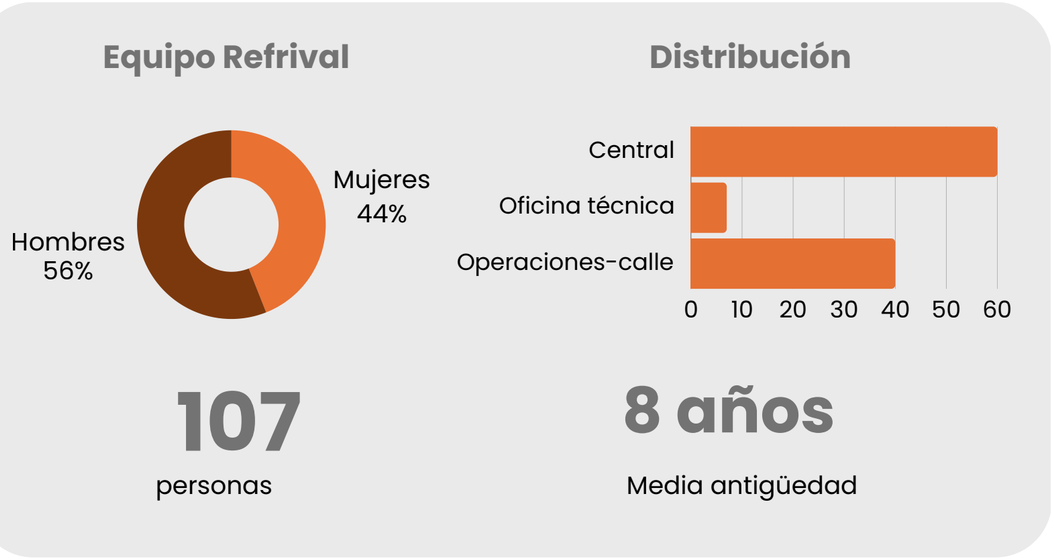
5.1 Personas

Las personas son el motor de la organización y el principal factor de calidad y crecimiento. Apostamos por una cultura de colaboración que impulsa la productividad, fortalece la eficiencia y fomenta la implicación de los equipos en un proyecto común.

La plantilla está compuesta por **107 personas**, con una distribución equilibrada (56% hombres y 44% mujeres) y una antigüedad media de 8 años.

Esta combinación de perfiles consolidados y talento en crecimiento nos permite integrar conocimiento técnico, compromiso y capacidad de adaptación, seleccionando de forma rigurosa a quienes mejor encajan con nuestra estructura y valores.





5.2 Seguridad

La **seguridad y salud** de las personas son un pilar esencial para construir entornos de trabajo responsables, sostenibles y humanos. Proteger a quienes forman parte del proyecto no es solo una obligación, sino un compromiso diario que se traduce en prevención, cuidado y sensibilización.

Cultura de la Seguridad

Con motivo del **Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo del 2025**, celebramos la SafetyWeek, una semana de iniciativas orientadas a la prevención de accidentes en el trabajo, o camino a la oficina.

Formación en PRL

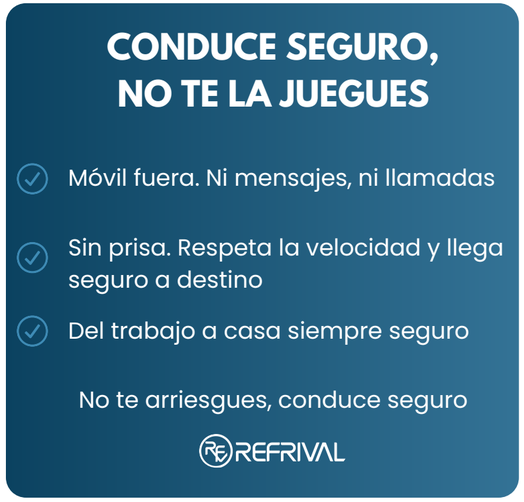
El **100 % de las personas que trabajan en la compañía** recibe formación anual en Prevención de Riesgos Laborales y emergencias, con una **media de 4 horas por empleado**, reforzando una cultura preventiva alineada con los estándares de sostenibilidad y seguridad laboral

Medidas de control y seguridad

El **100 % del equipo operativo dispone de detectores de CO2**, cuyo uso es obligatorio en cada acceso a espacios confinados. Esta medida garantiza un control constante del riesgo y refuerza la seguridad en entornos de trabajo críticos.

Siniestralidad

Mantenemos una baja siniestralidad, con solo **2 accidentes anuales, ambos in itinere y ninguno de gravedad**, como resultado del trabajo continuo en sensibilización y prevención en seguridad.









5.3 Salud

Promovemos un entorno de trabajo saludable a través de acciones de prevención, cuidado de la salud y bienestar, orientadas a mejorar la calidad de vida laboral y reducir el índice de absentismo.

Prevención de la salud

Garantizamos el acceso del **100 % de la plantilla** a reconocimientos médicos anuales, como medida de prevención de la salud, detección de enfermedades y cuidado integral de las personas.

100% de la plantilla tiene acceso a reconocimientos médicos de calidad.

Bienestar y salud emocional

Implementamos anualmente acciones de bienestar emocional y gestión del estrés, incluyendo sesiones de mindfulness, con el objetivo de **mejorar la salud mental y el equilibrio emocional,** además de fomentar un entorno de trabajo saludable y sostenible.

Hábitos saludables y ergonomía

Reforzamos de forma continua los mensajes de **ergonomía y hábitos saludables** mediante salvapantallas corporativos, integrando la prevención y el cuidado de la salud en el día a día del entorno de trabajo.

Campañas











5.4 Bienestar y clima laboral

En 2025 se realizó una encuesta de **clima laboral** para identificar áreas de mejora y definir acciones concretas.

A partir de los resultados, se pusieron en marcha las siguientes iniciativas:

- Creación de grupos de trabajo internos para abordar mejoras en bienestar, formación y ambiente laboral.
- Impulso de espacios de colaboración entre equipos para fortalecer la comunicación y el trabajo transversal.
- Refuerzo de acciones de desarrollo profesional, alineadas con las necesidades detectadas.
- Medidas orientadas a mejorar el entorno de trabajo, promoviendo confianza, coordinación e innovación.

Estas acciones permiten dar respuesta directa a las áreas identificadas y avanzar en la mejora continua del entorno laboral.



Bienestar

Las personas en el centro



Formación y capacitación

Impulsando el desarrollo y aprendizaje continuo



Ambiente de trabajo

Fortaleciendo vínculos en espacios de colaboración

5.5 Compensaciones y beneficios

Las compensaciones y beneficios están pensados para hacer más fácil el día a día y mejorar la calidad de vida de las personas.

Actualmente ofrecemos a nuestros empleados las siguientes medidas:

Seguro médico privado	con más de dos años de antigüedad
Conciliación familiar	facilitando una mejor organización del tiempo
Teletrabajo	más flexibilidad y más conciliación
Tickets restaurante	como apoyo al bienestar
Bienestar en la oficina	detalles de bienestar en oficina, como fruta y café disponibles para el equipo

Son medidas concretas, pensadas para acompañar a las personas y contribuir a un entorno de trabajo equilibrado y sostenible.

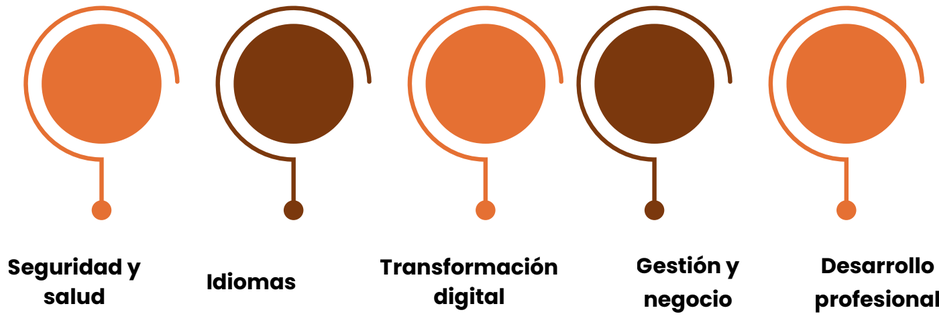
5.6 Formación y desarrollo

Tanto en 2024 como en 2025, hemos impartido más de **1.600 horas de formación**, con una media superior a **15 horas por empleado**, garantizando el acceso equitativo al desarrollo profesional.

Nuestros planes de formación promueven las fortalezas y áreas de mejora, priorizando ámbitos estratégicos como seguridad y salud, transformación digital y gestión operativa de nuestros empleados. Este enfoque nos permite reforzar competencias clave, mejorar el desempeño y asegurar la mejora continua de la compañía.

>1600
Horas dedicadas a formación

>15
Horas/ empleado por formación





5.7 Igualdad, diversidad e inclusión



Igualdad

Garantizamos la igualdad de oportunidades en el acceso, la promoción y el desarrollo profesional.

Actualmente nuestra plantilla está compuesta por un **56% de hombres y un 44% de mujeres** y no existe brecha salarial por razón de sexo en puestos equivalentes.

Además, disponemos de un **Plan de Igualdad y Código Ético** que se aplican de forma transversal en el día a día y a la vez respaldan los procesos de selección, promoción y gestión del talento, dando como resultado que las promociones internas se basan en criterios objetivos de mérito y capacidad.

Sensibilizamos en igualdad

Disponemos de un **Comité de Igualdad** compuesto por personas de distitnas áreas de trabajo que tiene la misión de velar por la no discriminación en el entorno laboral. En el último año no se registraron incidentes relacionados con discriminación.



Diversidad LGTBI

Aplicamos las medidas previstas en la normativa vigente en materia de igualdad y no discriminación del colectivo LGTBI. Contamos con asesoramiento jurídico y mecanismos de protección que garantizan un entorno seguro, respetuoso e inclusivo.



Inclusión de personas con capacidades distintas

Disponemos del **certificado de excepcionalidad conforme a la LGD desde 2013**, renovado anualmente. Cumplimos con las obligaciones legales en materia de inclusión y mantenemos nuestro compromiso con la empleabilidad de personas con discapacidad.

Entorno seguro y respetuoso

Contamos con **protocolos específicos de prevención del acoso**, independientes del Plan de Igualdad, que establecen procedimientos claros, confidenciales y alineados con la normativa vigente. Estos mecanismos garantizan la protección de las personas y la actuación inmediata ante cualquier situación de riesgo.

5.8 Comunidad y acciones sociales

Alianzas y acciones

Impulsamos iniciativas que **promueven la igualdad de oportunidades, la inclusión y la sensibilización ambiental**. A través de alianzas con entidades como Ilunion (mediante su Centro de Atención al Cliente), Fundación Cruzcampo, Banco de Alimentos Madrid y Asociación Dedines, transformamos nuestro compromiso en acciones concretas que fortalecen a la comunidad y fomentan una cultura interna solidaria e integradora.



20 años trabajando de la mano con Ilunion



Colaborando para generar oportunidades y construir futuro



Un paso más por una sociedad más justa: recaudación de fondos para el Banco de Alimentos



Sumamos esfuerzo y compromiso participando en carreras solidarias

Acciones sociales

Desde hace más de 20 años se mantiene una colaboración estratégica con el Centro de Atención al Cliente de Ilunion para impulsar la inclusión laboral de personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad.

Esta alianza **garantiza empleo estable a 30 personas** durante todo el año, reforzado con hasta **45 contrataciones en temporada alta,** consolidando un modelo sostenido de generación de empleo inclusivo.

Inclusión laboral

30 personas con empleo directo durante todo el año

45 personas en temporada alta (verano)

Jornada de sensibilización

Durante el 2025, además de trabajar en el día a día con el centro de trabajo Ilunion, decidimos dar un paso más y reflexionar acerca de la inclusión. Nuestros empleados participaron en jornadas de sensibilización sobre las barreras que puede encontrase una persona con discapacidad visual en su día a día, con la idea de construir un entorno más inclusivo.





20 años trabajando de la mano con Ilunion

Acciones sociales

Fundación Cruzcampo

Desde 2023, colaboramos con la **Fundación Cruzcampo** a través del **Programa Talento Cruzcampo**, una iniciativa que nace con la vocación de abrir oportunidades reales de futuro en el sector de la hostelería para jóvenes que buscan un camino de desarrollo profesional.

Este compromiso cobra vida cada año con una beca formativa, que no solo ofrece conocimientos técnicos, sino también confianza, acompañamiento y herramientas reales para acceder al mercado laboral.

Después de cuatro ediciones, esta iniciativa se ha consolidado como una apuesta firme por el talento joven, la inclusión social y una hostelería más humana, diversa y con un impacto positivo en la comunidad.

Nuestros 4 becados de cada programa de becas Talento



2022-2023



2023-2024



2024-2025



2025-2026

Becados

Hoy, nuestros becados de previas ediciones ya trabajan en restaurantes de alto nivel. Este es el resultado del esfuerzo y dedicación durante la enseñanza.

Nuestra cuarta becada actualmente se encuentra en formación y espera pronto desarrollarse en el mercado laboral de la hostelería.

Acompañamiento

Nuestra colaboración va más allá de la formación. Durante el Programa Talento realizamos un acompañamiento a nuestro becado y damos la opción de colaborar en su proceso de búsqueda de empleo para facilitar su incorporación al mercado laboral.

Impacto social generado

Colaboramos para **transformar la formación en oportunidades reales de empleo**, facilitando la inserción sociolaboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad y generando un impacto social positivo y medible.

Compromiso a futuro

Reafirmamos nuestro compromiso de **dar continuidad a la colaboración** en futuras ediciones del Programa Talento Cruzcampo y seguir generando impacto social positivo en la sociedad, impulsando la empleabilidad juvenil y contribuyendo a una hostelería más inclusiva y sostenible.

Acciones sociales

Torneo de pádel solidario y colaboración al Banco de Alimentos

Desde hace tres años, organizamos actividades deportivas con impacto social que unen bienestar y acción solidaria. El **torneo solidario de pádel reúne a 30 personas** y refuerza el compañerismo, la vida activa y el compromiso del equipo con la comunidad.

Impacto social y valor compartido

La recogida de alimentos destinada al **Banco de Alimentos de Madrid** refleja un compromiso colectivo que trasciende la actividad deportiva. Una iniciativa que convierte el bienestar interno en apoyo real a la comunidad, reforzando una cultura de solidaridad y participación activa.

2025

+ 300 kg

donados





Carreras solidarias con propósito

Mantenemos un compromiso activo con la comunidad a través de la colaboración con organizaciones sociales y la participación en iniciativas deportivas solidarias, fomentando valores como la inclusión, la solidaridad y el trabajo en equipo.

Desde hace tres años, Refrival participa de forma continuada en carreras solidarias, integrando estas acciones en nuestra estrategia de bienestar y responsabilidad social. En 2025, **15 personas de Refrival participaron en un evento deportivo solidario por la inclusión de personas con discapacidad,** reforzando nuestro compromiso con una sociedad más justa e inclusiva a través del deporte.







6. Responsable

6.1 Ética
6.2 Protección de datos
6.3 Cadena de valor
6.4 Compras sostenibles

6.1 Ética

Integridad como base de nuestro modelo de gestión

La ética es el punto de partida de cada decisión. Actuar con integridad es la forma de relacionarnos con clientes, Red de Aliados, proveedores y con la sociedad.

La **cultura corporativa impulsa comportamientos responsables** en todos los niveles de la organización, promoviendo la honestidad, la legalidad y el respeto como principios irrenunciables. De este modo, la ética deja de ser un concepto abstracto para convertirse en una práctica diaria que fortalece la reputación y el impacto positivo generado.

Reforzamos nuestro compromiso ético a través de:



Protocolo de Prevención del Acoso



Código Ético



Política Anticorrupción y Antisoborno

Canal de denuncias confidencial



Código Ético para proveedores



Tolerancia cero a la corrupción

Mantenemos tolerancia cero frente al soborno, pagos indebidos, fraude, falsificación documental, prácticas anticompetitivas y conflictos de interés no declarados. En 2025 no se registraron casos de corrupción, sanciones por incumplimiento, ni prácticas contrarias a la ética.

Ética en la cadena de valor

Extendemos nuestros principios éticos a toda la cadena de valor mediante:

1. Cláusulas obligatorias de adhesión al Código Ético en los contratos
2. Evaluación documental de cumplimiento legal y social
3. Revisión periódica de proveedores estratégicos
4. Integración de criterios ESG en los procesos de homologación
5. Priorizamos relaciones con la Red de Aliados y proveedores que compartan nuestro compromiso con la legalidad, la seguridad laboral, los derechos humanos y la sostenibilidad ambiental

Cumplimiento

La ética se refuerza mediante formación anual obligatoria, actualización normativa e integración de principios éticos en la evaluación del desempeño, promoviendo una responsabilidad compartida en la protección de la integridad de la compañía.

6.2 Protección de datos

Cumplir con las normas

La gestión de la protección de datos se alinea con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la normativa nacional aplicable. Contamos además con asesoramiento especializado y con un sistema de control interno integrado en el mapa de riesgos corporativo.

Formación y cultura de la ciberseguridad

Impulsamos acciones formativas en ciberseguridad dirigidas a la plantilla para fomentar una cultura digital responsable. En 2025, realizamos la formación anual al **100 % de los empleados.**

Simulacros de phishing y prevención activa

Realizamos simulacros internos de phishing con un enfoque preventivo y formativo que permite evaluar el nivel de concienciación del equipo y reforzar buenas prácticas. Durante el último año llevamos a cabo **20 simulacros a toda la compañía.**

100 % empleados formados en protección de datos

contratos que incluyen cláusulas de protección de datos

dispositivos corporativos protegidos mediante cifrado

20 simulacros de phishing realizados

0 brechas de seguridad notificadas

6.3 Cadena de valor

La cadena de suministro es relevante dentro de las compras sostenibles, ya que una parte importante de nuestra actividad la desarrollamos junto a la Red de Aliados y proveedores especializados y logísticos. Esto implica que una parte esencial de los impactos **ambientales, sociales y de governance** se genera fuera del perímetro directo.

Por ello, el enfoque no se limita a seleccionar proveedores, sino a trabajar con ellos bajo criterios ESG comunes, integrando requisitos en los procesos de compra y realizando un seguimiento continuo de su desempeño. El objetivo es avanzar hacia una red alineada con estándares responsables y comprometida con la mejora continua.



Homologación y control de proveedores

Contamos con un **sistema de homologación de proveedores** basado en:

- Documentación obligatoria
- Cláusulas contractuales ambientales y sociales
- Evaluación bajo criterios ESG
- Seguimiento periódico de cumplimiento

El **100% de los contratos** incluyen cláusulas ESG, el **92% del volumen de compra** está cubierto por evaluación ESG y el **80% de los proveedores activos** han sido evaluados bajo criterios de RSC.

La seguridad como eje de cadena de valor

La seguridad y salud laboral es un eje central en la relación con proveedores. **Gestionamos** la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) y realizamos **control documental y seguimiento preventivo** en entornos de riesgo.

La gestión de compras integra criterios de ética, cumplimiento normativo, PRL, gestión ambiental y trazabilidad, consolidando una cadena de valor responsable y alineada con estándares ESG.

6.4 Compras sostenibles

Integrando criterios ESG en la cadena de suministro

Desde 2022 se incorporó un proceso estructurado de evaluación ESG en la gestión de proveedores. Entre 2024 y 2025 se realizaron las siguientes acciones concretas:



100%

- proveedores estratégicos que firmaron adhesión al Código Ético.
- contratos nuevos incluyen cláusulas ambientales y sociales.

92%

del volumen de compra está cubierto por evaluación ESG.

0

incidencias graves registradas en materia ética o legal



80%

- Incorporación de criterios de RSC en proveedores que representan el 80% del volumen total de compra
- Firma de cláusulas de RSC con el 80% de volumen de compra a proveedores

Principios aplicados en compras

El modelo de compras se basa en los siguientes criterios :

01 Cumplimiento legal

02 Compromiso anticorrupción

03 Código ético para proveedores

04 Sostenibilidad

05 Prevención de riesgos laborales



7. Resultados e Indicadores

7.1 Estándares de reporte utilizados

7.2 Resultados cuantificables

7.3 Comparación con objetivos previos

7.4 Casos de éxito

7.2 Resultados cuantificables

Clima, energía y movilidad (Refrival – Alcances 1 y 2)

Electricidad oficinas

100% GREEN

26.658 kWh consumo anual en oficina

Flota Refrival (2025)

46 vehículos

94% distintivo ECO/CERO

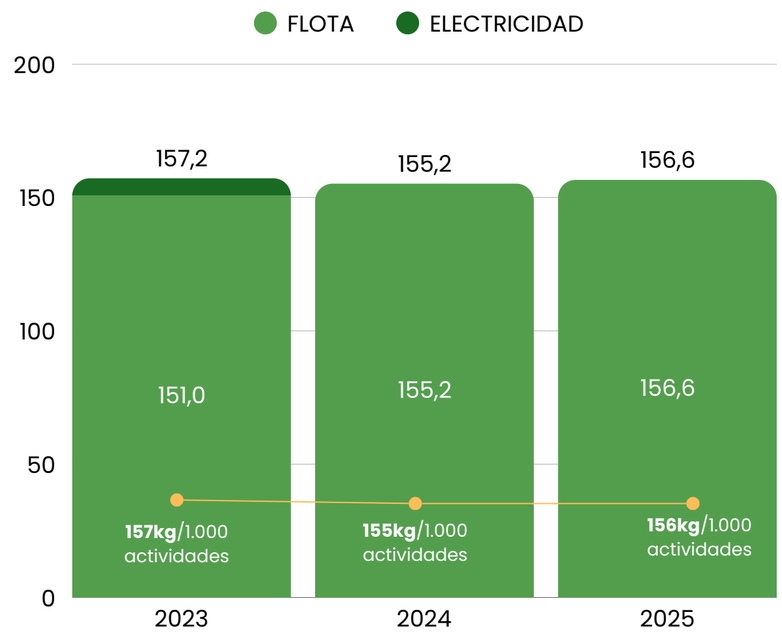
2	41	3
0 DGT	ECO DGT	B DGT

Consumo de electricidad en Red de Aliados

800.000 kWh

Consumidos anualmente y proveniente de energía verde

Clima, energía y movilidad (Refrival – Alcances 1 y 2)



Este indicador refleja únicamente emisiones propias de Refrival (alcances 1 y 2) y no incluye las emisiones derivadas de la ejecución del servicio por la Red de Aliados (cadena de valor).

Gestión de residuos

Consumo papel en oficina 2025

120kg

Plástico

2.601 kg

Cartón y papel

3.281 kg

Contratos digitales

70mil

Órdenes de servicio digitales

1.1M

Activos, circularidad y fin de vida

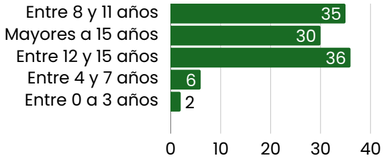


223.000

equipos

Parque total

Tramo de edades de enfriadores Achatarrados

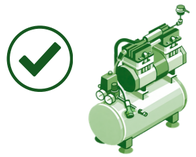


Parque "green"



avance de +3 p.p. en 2025

Reacondicionados



18.000 equipos (54%)

RAEE (2025)

15.341 uds y 791.196,64 kg

Status parque green

75 %

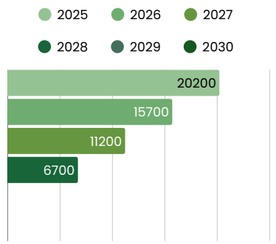
BI grises

24700 Uds

Nueva inversión

6000 Uds

Evolución cambio a equipos green



Declaraciones RAEE

frecuencia trimestral

Antigüedad media de equipos en taller

12 años

Personas

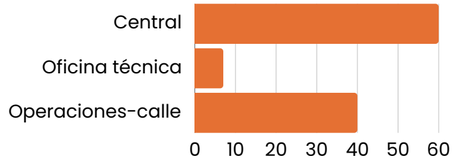
Género



♂ Hombres 56%

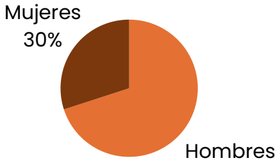
♀ Mujeres 44%

Plantilla



Total 107

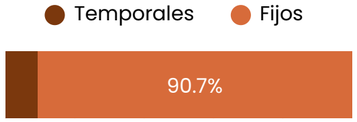
Puestos directivos



Rango de edades

30-45

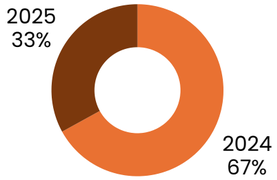
Contratos indefinidos



Media antigüedad

8 años

Proceso de selección: No. procesos vs. años



Formaciones

>1600 Horas

>15 Horas/ empleado

5 Tipos de curso

100% Empleados formados

Seguridad y salud

PRL

100% empleados formados

4h de media por persona/ año

Dispositivos de CO2

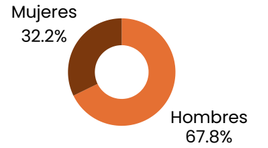
100% del equipo operativo dispone de detectores de CO2.

Siniestralidad

2025: 2 accidentes in itinere sin causas mayores. Uno más que el año anterior

2 Campañas anuales de prevención y concienciación

Seguros de salud



Retribución flexible por empleado

Acciones sociales

4 Oportunidades de inserción laboral

20 años colaborando con Ilunion

+ 300 kg Recaudados para el Banco de Alimentos Madrid

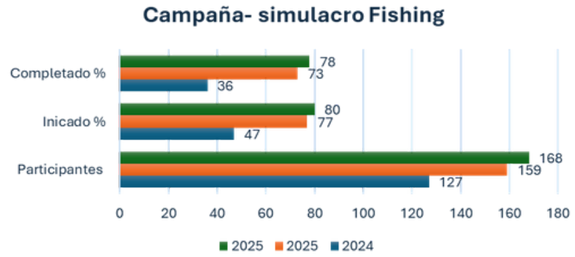
6 iniciativas solidarias en el año 2025

Protección de datos

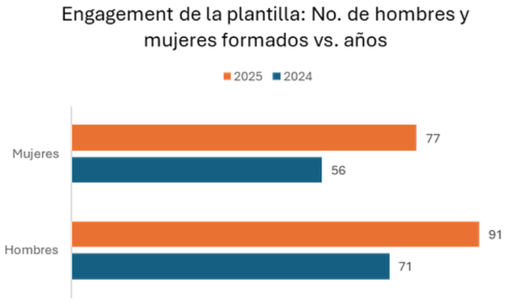


Empleados formados
100%

Mejora progresiva en la tasa de finalización de formación en ciberseguridad. De 73% a 78%.



- El 100% de los usuarios cayeron en la trampa del phishing.
- Este resultado evidencia la urgencia de reforzar las prácticas de detección de correos maliciosos.



Compras sostenibles



100% proveedores estratégicos que firmaron adhesión al Código Ético.

100% contratos nuevos incluyen cláusulas ambientales y sociales.

92% volumen de compra cubierto por evaluación ESG

Incorporación de criterios de RSC en proveedores que representan **80%** del volumen total de compra

Firma de claúsulas de RSC con el **80%** de volumen de compra a proveedores

0 incidencias graves registradas en materia ética o legal

Governance-EcoVadis 2025

BRONZE | Top 35% ecovadis Sustainability Rating AUG 2025

mejora de 58/100 a 63/100 (percentil ~70)
(2025: incremento del nivel de exigencia en la evaluación)

Matriz de materialidad

Proceso de identificación y priorización de temas mediante un taller interno documentado y celebrado con la participación del Comité de Sostenibilidad.

1. identificar temas de ESG
2. Evaluar impacto en la organización
3. Priorizar representación geográfica

Resultado:
Matriz de materialidad que identifica como prioritarios al medioambiente, social y responsable

7.3 Comparación con objetivos previos

Medio Ambiente	Lo que se marcó	Status actual	Próximos pasos
Huella de Carbono	• Medir la Huella de Carbono alcance 1 y 2	• Se ha realizado la medición de alcance 1 y 2 • Acuerdo de Iberdrola para uso de energía 100% renovable • Declaración obligatoria de plástico y cartón conforme a ley	• Incluir de manera progresiva medición de alcance 3 • Reducir el 30% de las emisiones de CO2 en 2030 • Trabajar en indicadores y de declaración de plástico y cartón
Movilidad sostenible	• Impulsar cambio de flota a eco, híbrida y eléctrica • Reducir el uso de flota gasolina/diesel • Optimización de rutas en nuestra Red de Aliados	• El 94% de la flota actual es ECO/CERO • Sustitución progresiva a flota ECO/CERO • Proyecto piloto de furgoneta eléctrica junto a la red de Aliados	• Sustituir de manera progresiva el 100% de flota antes del 2030 • Evaluar uso de vehículos 100% eléctricos en zonas de bajas emisiones • Proyecto piloto de furgoneta eléctrica junto a la red de Aliados
Transición “green” del parque	• Sustituir equipos gris por green en el mercado	• Avance del 75%. Alcanzamos el 100% antes de lo previsto a 2030 • Alcance del 100% antes del 2030	• Medir ahorro energético generado por el cliente
Energía renovable	• Incorporar energía sostenible en oficinas y operadores logísticos	• Acuerdo de Iberdrola: energía renovable	• Acuerdo de Iberdrola: energía renovable
Gestión de RAEEs	• Impulsar reacondicionamiento y segunda vida de equipos • Garantizar la gestión responsable de residuos	• Se ha incrementado el reacondicionamiento y la recuperación de equipos • Acuerdo con gestor autorizado certificado, asegurando trazabilidad completa • Declaración de uso plástico y cartón por Ley	• Incrementar el porcentaje de equipos reacondicionados frente a nuevos hasta el 70%

Social	Lo que se marcó	Status actual	Próximos pasos
Seguridad	• Garantizar formación anual en PRL para toda la plantilla • Reducir los índices de accidentes laborales	• El 100% de la plantilla ha recibido formación en PRL • Se realiza seguimiento periódico de siniestralidad y refuerzo preventivo	• Fortalecemos nuestro plan con más formación en PRL. • Plan concreto de prevención de siniestralidad y absentismo.
Salud y bienestar	• Reducir el absentismo mediante sensibilización • Implementar programas de bienestar laboral	• Se han realizado 2 campañas de concienciación interna.	• Incrementamos a 3 las campañas de concienciación interna.
Desarrollo y formación	• Oportunidad de formación para desarrollo profesional	• Cursos y formaciones según puesto de trabajo	• Cursos y formaciones según puesto de trabajo. • Plan de Employer Branding
Impacto social	• Generar impacto positivo en empleabilidad e inclusión	• Se han consolidado alianzas sociales y programas de inserción	• Se han consolidado alianzas sociales y programas de inserción

Responsable	Lo que se marcó	Status actual	Próximos pasos
Ética y cumplimiento	• Garantizar adhesión de proveedores estratégicos al Código Ético	• El 80% de los proveedores cuentan con la firma de nuestro Código de Conducta de Proveedor	• El 90% de los proveedores cuentan con la firma de nuestro Código de Conducta de Proveedor
Compras sostenibles	• Incorporar cláusulas ESG en los contratos de compra • Evaluar el cumplimiento del Código de Conducta de Proveedor	• El 80% del volumen de compra incluye cláusulas ESG.	• El 90% del volumen de compra incluye cláusulas ESG.
Protección de datos y ciberseguridad	• Evaluar riesgos digitales y reforzar controles.	• Formación en ciberseguridad a todos los empleados y aplicado simulacros	• Más información en ciberseguridad a todos los empleados.

7.4 Casos de éxito



Flota eléctrica

Reto	Reducir las emisiones directas que representa la flota
Avances	Implementar prueba piloto con 6 furgonetas eléctricas en la Red de Aliados (parque actual: 500 vehículos)
Resultados 2025	Recogida de datos de autonomía y recarga. Base técnica para el Plan de Descarbonización 2030.
Impacto	Avance estructural hacia el objetivo de reducción del 30 % de emisiones en 2030.



Segunda vida a los equipos

Reto	Minimizar residuos y maximizar vida útil de activos.
Avances	Aplicación de criterio técnico que prioriza reparación y reacondicionamiento hasta 10 años.
Resultados 2025	8.631 equipos gestionados con trazabilidad certificada. 80 % del parque bajo criterios “green”.
Impacto	Reducción de residuos y fortalecimiento del modelo de economía circular.

Safety Week

Reto	Reducir riesgos laborales en un entorno de alto desplazamiento
Avances	Desarrollo anual de Safety Week: formación y refuerzo mediante campañas.
Resultados 2025	100 % de plantilla formada en PRL. Sensibilizar a la Red de Aliaados con campañas de prevención
Impacto	Consolidación de una cultura de seguridad activa y preventiva.



Protección de datos

Reto	Fortalecer la seguridad de la información ante riesgos crecientes.
Avances	Formación integral y simulacros de phishing.
Resultados 2025	100 % de empleados formados en ciberseguridad. 20 simulacros realizados. 0 brechas de seguridad notificadas.
Impacto	Refuerzo de la resiliencia digital y protección de información crítica.





8. Retos y Oportunidades Futuras

8.1 Desafíos principales
8.2 Áreas de mejora e iniciativas

8.1 Desafíos principales

Nuestros desafíos marcan el siguiente nivel. Son las palancas que activamos para innovar, anticiparnos al cambio y escalar nuestro impacto rumbo a 2030.

Documentar y calcular de huella de carbono: alcance 3

Transición a un >98% de flota eléctrica

Avanzamos hacia el 100% de equipos green puestos en el mercado

Sensibilizar a nuestros empleados y la Red de Aliados en Prevención de Riesgos Laborales

Contribuir y apoyar a nuevas iniciativas sociales

Auditoria in situ en sostenibilidad al 50% de proveedores

Sensibilizar al 100% de los empleados en medidas de prevención y detección de situaciones de falta de ética, seguridad y protección de datos

8.2 Áreas de mejora y nuevas iniciativas

Identificamos nuestras áreas de mejora para seguir impulsando una estrategia sostenible y responsable, alineada con los **retos de 2030**. Esto se traduce en acciones concretas, medibles y orientadas a generar un impacto positivo y duradero en nuestros grupos de interés.

Movilidad eléctrica

Escalado del piloto eléctrico.

Energía

Autoconsumo y eficiencia en almacenes

Social

Consolidación de alianzas estratégicas

Transparencia

Cuadro de mandos para control

Personas

Más formaciones en protección y prevención de riesgos laborales

Circularidad

Incrementar reacondicionamiento y segunda vida



9. Conclusiones y Roadmap a 2030

9.1 Resumen de logros

9.2 Próximos pasos con visión 2030

9.1 Resumen de logros

Refrival muestra una línea clara de actuación responsable: energía 100% renovable, transición acelerada a equipos "green", protocolos RAEE, campañas de PRL e impulso de la ética y las compras sostenibles. Los indicadores clave apuntan a una organización madura en sostenibilidad, con bases sólidas para avanzar hacia 2030.

Medio Ambiente

100 % energía renovable: consolidando nuestro compromiso con la reducción del impacto medioambiental.

94% flota eco o híbrida: avanzando en la transición hacia una movilidad más sostenible y reduciendo las emisiones asociadas a nuestra actividad operativa.

Ligero incremento de 1% en emisiones vs año anterior: desplazamientos asociados al servicio, siendo la flota la principal fuente de emisiones directas. Este resultado refuerza la necesidad de continuar optimizando rutas y renovando progresivamente la flota.

52% equipos reacondicionados: promoviendo la economía circular y alargando su vida útil.

48% equipos llegan al final de vida útil: fueron gestionados conforme a protocolos de tratamiento responsable de residuos, garantizando su correcta trazabilidad y reciclaje.

Reducción de plásticos y cartón y optimización de embalaje: en cumplimiento de la normativa vigente en materia de envases y residuos, se han reportado las cantidades utilizadas.

Social

107 empleados: Consolidamos una plantilla de profesionales, reflejo de un crecimiento sostenido y de la estabilidad organizativa alcanzada durante el último año.

90.7% contratos indefinidos: reforzando nuestro compromiso con el empleo estable, la retención del talento y el desarrollo profesional a largo plazo.

>1600 Horas de formación: en competencias técnicas y desarrollo profesional, fortaleciendo la cualificación de nuestros equipos y su adaptación a los retos del sector.

Índice de siniestralidad: no registramos siniestros de gravedad. Reforzamos con campañas sensibilización y seguimiento de riesgos laborales.

40% mujeres en puestos directivos: consolidando avances progresivos hacia una estructura más diversa e inclusiva.

6 colaboraciones sociales activas: facilitando la inserción laboral de 4 jóvenes en riesgo de exclusión y manteniendo nuestro compromiso con la empleabilidad de 30 personas con discapacidad.

Responsable

En el último año el 100% de contratos con cláusulas ambientales y sociales: integrando criterios de sostenibilidad y cumplimiento normativo en la relación con terceros.

92% del volumen de compra cubierto por evaluación ESG: fortaleciendo la gestión responsable de la cadena de suministro y la identificación de riesgos sociales y ambientales.

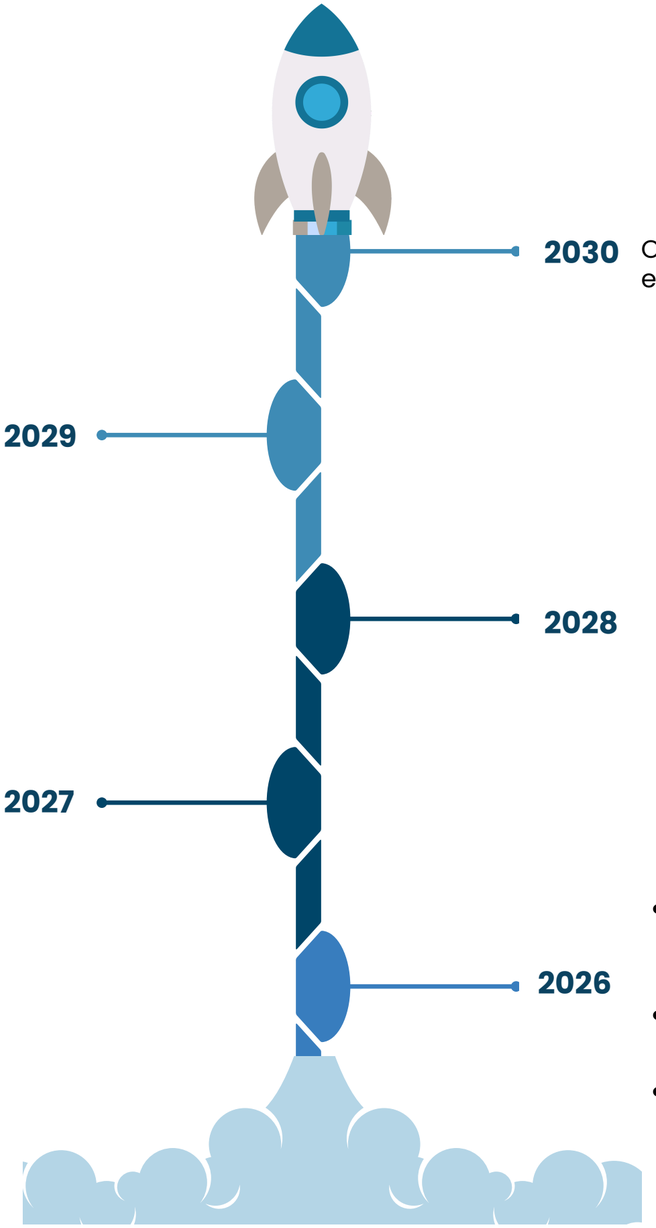
80% de proveedores evaluados con criterios de RSC: promoviendo estándares alineados con nuestros principios éticos y de sostenibilidad.

No se registraron incidencias en materia ética y legal: los mecanismos de control y seguimiento se encuentran activos.

Canal de denuncias sin incidencias: el canal se encuentra activo y con el mecanismo de control de confidencialidad.

100% de los empleados formados en protección de datos: reforzando la cultura y prevención de ciberataques.

9.2 Próximos pasos



2030 Objetivo: reducir en un 30 % nuestras emisiones de CO2 respecto a 2022.

2029

- Cumplir con la meta: 100% equipos “green”en el mercado
- ≥98% flota ECO/eléctrica replicar el valor en la cadena de valor, prioritariamente en Aliados.

2028 Revisar avances del Plan de Descarbonización para mejoras en flota elétrica y la eficiencia operativa para alcanzar una reducción del 30% en 2030 (vs. 2022).

2027

- Alcance 3 consolidado; auditorías in situ a proveedores clave; reducción de envases/ratio por producto.
- Consolidar nuevas alianzas estratégicas con organizaciones o fundaciones sociales.

2026

- Desarrollar y poner en marcha el Plan de descarbonización: Optimización de rutas y eficiencia energética.
- Realizar auditorias y cuestionarios in situ en sostenibilidad al 50% de proveedores.
- Expansión del compromiso social: ampliar acuerdos con fundaciones.



DEJAMOS HUELLA

REFRIVAL