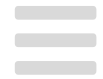




IPROMA

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2019



Divulgaciones Generales

1. Declaración Responsable, Estrategia y logros en materia de RSC
2. Ética e integridad
3. Perfil de la Organización
4. Gobierno
5. Participación de las partes interesadas
6. Prácticas e informes



Declaración Responsable, estrategia y logros en materia de RSC

Carlos Ferrer

Director General



*Queremos ser el
motor del cambio
de nuestra sociedad*



Declaración Responsable De la Organización

Desde la Dirección de **EUROFINS | IPROMA** que tengo el honor de presidir, me complace presentarles nuestra segunda Memoria de Responsabilidad Social.

Esta memoria procede de la reflexión de la Dirección junto con los empleados y tiene como consecuencia una apuesta firme por la mejora continua, teniendo en cuenta nuestros objetivos y los valores corporativos.

Con esta memoria queremos:

- Poner en valor nuestras acciones en materia de responsabilidad social.
- Satisfacer las expectativas de información de nuestros grupos de interés
- Fortalecer la dimensión responsable de nuestra organización convirtiéndonos en referentes del sector y promotores de la mejora continua.

Declaración responsable de la organización

El contenido de la memoria se ha realizado en base a los criterios de materialidad, queriendo reflejar nuestros impactos económicos, sociales y medioambientales más importantes.

Como saben, en 2017 materializamos e hicimos visible nuestro primer Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2017-2021. Ahora, encontrándonos ya a mitad de ciclo, me enorgullece enormemente ver como los objetivos planteados se han ido cumpliendo. El éxito se ha asegurado gracias al trabajo de los grandes profesionales que forman el equipo **Eurofins | IPROMA**.

La elaboración de una memoria de responsabilidad social es un trabajo voluntario, una actividad más allá del cumplimiento de la legislación que nos posiciona en nuestro sector como protagonistas y motores del cambio que la sociedad requiere.

Nuestra memoria de Responsabilidad es un ejercicio de transparencia donde queremos mostrar a la sociedad todas las actividades que hemos realizado para satisfacer las necesidades y preocupaciones de nuestros grupos de interés. Estas

acciones están vinculadas con los objetivos de desarrollo sostenible para los cuales tenemos mayor capacidad de Influencia. De este modo, encontramos por ejemplo acciones en el ámbito del voluntariado social, educación medioambiental, innovación y desarrollo, consumo responsable, inserción laboral social de colectivos minoritarios y desfavorecidos y acciones en la búsqueda de la excelencia en el servicio y atención al cliente.

La memoria no pretende ser un documento donde se reflejen únicamente los logros conseguidos, también dejamos ver con claridad cuáles son nuestros puntos de mejora y hacia donde debemos trabajar definiendo para ello un plan integral en el que reforzar las acciones con nuestros proveedores o las relacionadas con alianzas estratégicas.

El año 2019 ha sido un año intenso en lo referente a cambios, IPROMA se ha unido al grupo EUROFINS, grupo internacional de laboratorios líder a nivel global. Este cambio nos brinda una situación protagonista en el sector. Abordamos con ilusión una nueva etapa llena de oportunidades que nos da acceso a un mercado más grande y global.

Declaración Responsable de la Organización

Durante este año 2019 se ha definido un nuevo plan estratégico, más ambicioso, teniendo en cuenta el nuevo escenario. Este plan incluye la construcción de un nuevo laboratorio con una capacidad productiva mucho mayor que la actual y unos medios más modernos e innovadores para abordar el crecimiento que esperamos alcanzar.

Nuestro momento es idóneo para seguir creciendo, manteniendo el compromiso con los valores que caracterizan a **Eurofins** | **IPROMA**: comportamientos transparentes, éticos y responsables que ayuden a mejorar la sociedad actual y venidera. Valores que nos han permitido mantener la confianza de nuestros clientes.

Las empresas tenemos la responsabilidad de prevenir o mitigar las consecuencias negativas que nuestras actividades, productos o servicios tienen sobre los derechos humanos, por eso nuestro crecimiento solo se entiende en un marco de responsabilidad social que asegura un desarrollo sostenible. Por ello, nuestra misión tiene sus cimientos en una visión responsable y en unos valores que constituyen los pilares fundamentales para el crecimiento.

Plan estratégico, corto y medio plazo



Crecimiento económico sostenible

- Crecer con una política que asegure los recursos humanos adecuados para garantizar un trabajo bien hecho.
- Crecimiento con una estrategia productiva respetuosa con los derechos de los trabajadores.
- Mantener y mejorar la política de selección de proveedores atendiendo a criterios de responsabilidad social.
- Cumpliendo con las leyes nacionales y de los países donde se opere.



Mejora continua de los procesos internos

- Fomento del desarrollo de procesos innovadores, capaces de dar respuesta a la demanda de servicios de nuestros clientes u otras partes interesadas.
- Diseño, desarrollo e implementación de procesos que permitan dotar a nuestros clientes de resultados fiables de forma más rápida.
- Procesos medioambientalmente sostenibles.
- Impulso y perfeccionamiento de nuestra metodología LEAN como herramienta clave para alcanzar la excelencia.



Capacitación continua

- Promoción de la mejora continua del desempeño profesional.
- Facilitar la flexibilidad organizativa permitiendo una óptima adaptación a las necesidades y requerimientos de nuestro entorno.
- Promover la formación interna y externa.

Begoña García
Directora RSC



*Orgullosos de los
logros alcanzados en
materia de RSC*

Promoción de la salud y el trabajo en equipo

Promoción y participación de los trabajadores de **Eurofins | IPROMA** en la II carrera solidaria de empresas.

El deporte ayuda a liberar tensiones y a combatir el estrés, causando bienestar en los trabajadores. Los trabajadores están más comprometidos cuando forman parte de un equipo, ya sea en el ámbito deportivo o en el laboral.





2018

Participación en el proyecto ECVET-LAB

11

El objetivo específico del Proyecto ECVET-Lab es la creación de un Curso de Formación Online dirigido a técnicos de laboratorio. Este curso está dirigido especialmente a laboratorios de pruebas ambientales, proporcionando conocimiento útil sobre las mejores prácticas sostenibles. Dicha formación se estructura de acuerdo con los principios del Sistema ECVET.

ECVET-Lab es un proyecto europeo financiado por el Programa ERASMUS+ de la Comisión Europea. El proyecto contribuye a la implementación y validación de formación no reglada y basada en buenas prácticas ambientales. Los contenidos principales son:

- La minimización del uso de los recursos naturales: el agua, la energía y las materias primas que se consumen durante las actividades de laboratorio.
- La aplicación de medidas para mejorar el uso de los recursos materiales y la eficiencia energética.
- La protección de las personas contra los riesgos químicos o biológicos, mediante la recogida de las mejores prácticas desempeñadas por todos los laboratorios.

Certificación de la huella de carbono

La huella de Carbono es una de las herramientas clave contra el cambio climático. Calcular las emisiones de Gases de efecto invernadero es el primer paso para otras acciones de mayor beneficio medioambiental.

A medio largo plazo nuestro objetivo es reducir nuestra huella de Carbono usando procesos menos contaminantes medioambientalmente.

A largo plazo nuestro objetivo es dar un salto cualitativo en la reducción de nuestra huella con la construcción de un nuevo laboratorio más eficiente energéticamente .

Este objetivo es nuestro gran reto para con nuestros clientes y nuestro entorno contribuyendo favorablemente al objetivo de desarrollo sostenible nº 13.



2019

Voluntariado Corporativo

En 2019 nace por primera vez el voluntariado corporativo. Con él queremos demostrar nuestro compromiso con las causas sociales. Con estas acciones, bien coordinadas, todas las partes implicadas (empresa, empleados y organizaciones sin ánimo de lucro), salen beneficiadas. En 2019 hemos colaborado con la Cruz Roja en la campaña Mediterráneo deja que te cuide cuyo objetivo general ha sido implicar a la sociedad en la protección del entorno marino a través de pautas sostenibles en el disfrute de las playas.

Objetivos Específicos:

- Sensibilizar a la población acerca de la problemática ambiental que rodea a los mares y océanos.
- Promocionar hábitos de vida saludables en las playas.
- Fomentar pautas de ocio seguras en las playas, minimizando el riesgo de accidentes.

Fechas y Playas donde se desarrolló la colaboración:

Fecha	Municipio	Playa
02/07/2019	Benicàssim	Playa Heliópolis
29/07/2019	Cabanes	Playa Torre de la Sal
05/08/2019	Benicàssim	Playa Heliópolis
28/08/2019	Benicàssim	Playa Torre de Sant Vicent





Riesgos y oportunidades

Efectos en el ámbito de la sostenibilidad

Nuestra estrategia se enfoca a dar respuesta al reto que supone el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. El plan estratégico alinea los intereses de nuestros stakeholders con nuestro compromiso de influir de manera favorable y sostenible con la sociedad.

Los objetivos de desarrollo sostenible son de alcance global. Nuestro modelo de negocio está enfocado a dar a la sociedad un amplio abanico de servicios de análisis basados en normativa de referencia internacional, que cubra las necesidades de nuestros clientes y cuyo desarrollo se realice de una manera responsable con el medioambiente. **La inversión en equipos y tecnologías respetuosas con el medioambiente está integrada de manera transversal en toda la gestión de negocio.**

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Educación de calidad

Conscientes de que un capital de talento creativo ayuda a abordar con intuición, imaginación, inspiración, y pensamiento productivo los objetivos de la organización en **Eurofins | IPROMA**, además de apostar por la capacitación del personal en temas propios de la actividad se invierte en la capacitación de la plantilla y su capacidad creativa e innovadora comprometida con la mejora continua. Este aspecto es clave en la generación de mejoras en procesos internos y en los procesos orientados al cliente.

Igualdad de género

La Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres es un elemento clave y por lo tanto indiscutible para la construcción económica de las sociedades democráticas. **Eurofins | IPROMA** se ha adherido al grupo de empresas que han publicado su memoria en la web del ministerio de empleo: [Memoria publicada](#)

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Agua limpia y saneamiento

En el mundo, actualmente, un porcentaje elevado de las aguas residuales que se generan son devueltas al medio natural sin ningún tratamiento. Esto impacta negativamente en la salud pública, la preservación de los recursos naturales y en definitiva en el medio ambiente.

El 1 de septiembre, se inició el proyecto de I+D+i AMIA (<https://lifeamia.eu/web/esp/>) (2019-2022) en el que **Eurofins | IPROMA** participa como laboratorio para la validación de tratamientos piloto en la gestión de aguas residuales junto con socios españoles (FACSA, ESAMUR, CSIC-CEBAS) y socios internacionales (ARVIA, ATLANTIS).

5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Trabajo decente y crecimiento económico

El empleo constituye una vía de desarrollo personal y de incorporación plena en la sociedad.

Estas afirmaciones son también aplicables al colectivo de personas con diversidad funcional para quienes el trabajo es también un medio de realización personal.

En pro de conseguir una sociedad más igualitaria en la que se integren las diferentes minorías. Dentro del plan de Responsabilidad social se incluyó la colaboración con la universidad Jaime I de Castellón en el proyecto SOLO CON IGUALDAD SEREMOS MEJORES. Los alumnos de la asignatura Marketing Social y Político de 4º curso de Administración y Dirección de Empresas de la Universitat Jaume I (UJI) de Castellón realizaron un plan de acciones con el que pretenden informar y concienciar sobre la inclusión educativa y laboral de personas con discapacidad intelectual, la existencia de barreras arquitectónicas en nuestras ciudades que deben superar las

personas con discapacidad física o la existencia de barreras mentales (actitudinales) hacia dicho colectivo.

Para la comprensión y formación del alumnado **Eurofins | IPROMA** colaboró aportando la experiencia y aprendizaje práctico que ha supuesto superar dichas barreras dentro de la organización. **Eurofins | IPROMA** tiene una dilatada experiencia en la integración de personal con diversidad funcional en su plantilla.

Con esta colaboración se genera una alianza estratégica, tanto para la Universidad y los propios alumnos de la UJI como para **Eurofins | IPROMA**, en el objetivo común de dar el mayor alcance posible a la difusión de esta acción a través de las diferentes redes sociales con el fin de generar sensibilización en la sociedad sobre esta cuestión.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Ciudades y comunidades sostenibles

En las últimas décadas el mundo ha experimentado un crecimiento urbano exponencial sin precedentes. Por tanto, es necesario que nos comprometamos con que nuestras actividades impacten lo menos posible medioambientalmente. Con el fin de reducir nuestra huella de Carbono hemos apostado por una flota de vehículos más sostenibles y hemos sustituido el 7.9 % de nuestros vehículos de por vehículos menos contaminantes (gas licuado, gasolina) . En 2020 queremos que esta ratio aumente al 15%

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Producción y consumo responsables

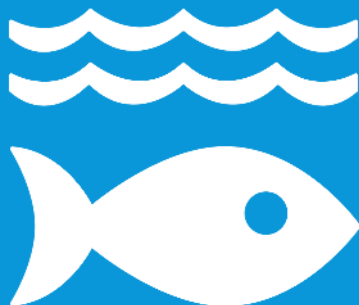
Las acciones para luchar contra el cambio incluyen un código de buenas prácticas medioambientales que ha sido comunicado periódicamente a través de acciones de sensibilización medioambiental establecidas en nuestro plan de comunicación interna.

Vida submarina

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático es una labor de toda la sociedad. Concienciar para la consecución de los objetivos es responsabilidad de todos. **Eurofins | IPROMA** participa en labores de concienciación medioambiental. A través de la colaboración con cruz Roja en la Campaña “Mediterráneo deja que te cuide” vehiculado mediante el Voluntariado corporativo. La campaña consistía en educar y sensibilizar sobre el uso y cuidado de nuestros mares y océanos

www.iproma.com

14 VIDA SUBMARINA



Paz, justicia e instituciones sólidas

Eurofins | IPROMA tiene la responsabilidad de resolver los conflictos de interés para proteger a nuestra empresa y a los accionistas. Pero esto no se consigue sino es a través de un código de conducta y su divulgación. Durante este año hemos hecho la segunda revisión de nuestro código para dar a conocer las normas de conducta en caso de un conflicto de intereses.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Alianzas para lograr los objetivos

Aunar fuerzas para conseguir los objetivos del desarrollo sostenible esta transversal a todas las organizaciones independientemente de la actividad de estas.

Eurofins | IPROMA, en 2019, se ha adherido a la Mesa de Responsabilidad social (<https://mesarscs.site123.me/>) de Castellón, un punto de encuentro del tejido empresarial privado de toda la provincia cuyo objetivo es crear acciones en materia de Responsabilidad social para influir de manera favorable en la sociedad castellanense.

18





Ética e **Integridad**

Misión, Visión y Valores



Misión

Ofrecer un servicio de calidad especializado en análisis y asesoramiento medioambiental e higiene industrial basado en la experiencia y profesionalidad de nuestro equipo humano, en la estrategia de innovación tecnológica y procesos que no causen daños innecesarios en el medioambiente.

Satisfacer las necesidades y/o expectativas de nuestras partes interesadas, siempre de forma responsable con nuestro entorno.



Visión

Ser una empresa referente en análisis y consultoría medioambiental y de higiene industrial en el ámbito nacional utilizando las herramientas necesarias de innovación tecnológica que permitan desarrollar e incorporar nuevas tecnologías y transferir nuestra experiencia y conocimientos adquiridos al ámbito internacional.



Valores y cultura empresarial

Orientación al cliente
Aseguramiento de la calidad
Gestión sostenible
I+D+i
Profesionales competentes
Ética profesional

Política de Responsabilidad Social

- Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opere.
- Aumento de la competitividad de la empresa utilizando prácticas basadas en la igualdad de oportunidades, innovación, calidad, eficiencia operacional y sostenibilidad.
- Compromiso con las personas: Trabajando por un entorno laboral seguro y saludable, y fomentando la participación activa del equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando su cualificación y desarrollo profesional como un valor estratégico de competitividad.
- Fomento de una cultura de comportamientos éticos, transparentes y responsables que permita aumentar la confianza de nuestros Grupos de Interés y en la Sociedad.
- Prácticas de buen gobierno corporativo promoviendo el uso eficiente de los recursos y buscando el interés común de individuos, empresa y sociedad.
- Comunicación y dialogo con los Grupos de Interés, gestionando los riesgos y oportunidades derivados del conocimiento del entorno para impactar positivamente sobre el mismo.
- Protección del Medioambiente considerando el impacto que la actividad de **Eurofins | IPROMA** genera sobre el mismo y desarrollando acciones dirigidas a minimizar estos impactos.

Los protocolos que actualmente están activados con el fin de promover las conductas responsables y éticas:

- Código ético de proveedores
- Código ético de conducta sobre los trabajadores
- Criterios RSC en la selección de los proveedores
- Protocolo de acoso



Perfil de la organización

Sobre Eurofins | IPROMA y nuestra presencia

Somos una organización madura, con más de 25 años de experiencia, que apuesta firmemente por vehicular todos los procesos a través de diferentes sistemas de gestión conscientes de los beneficios que su implantación genera: Confiabilidad, reconocimiento nacional e internacional, sistematización de la mejora continua de procesos, niveles altos de satisfacción de clientes y de empleados.

Nuestro compromiso con la implantación de sistemas de gestión se hace visible a través de las diferentes acreditaciones y certificaciones obtenidas y mantenidas a lo largo de los años. Todas ellas tienen varios factores en común, sistemáticas rigurosas, ordenadas y basadas en la mejora continua. Los sistemas aumentan la competitividad de las empresas y a través de ella se consigue el éxito global.



Eurofins | IPROMA S.L.U.
Tel. 964 251 072 – Fax. 964 210 476

CERTIFICACIONES

24

De los Sistemas de Gestión

**UNE-EN ISO
9001:2015**

Gestión de la Calidad.

**UNE-EN ISO
14001:2015**

Gestión del
Medioambiente.

**OHSAS
18001:2017**

Gestión de la
Seguridad y Salud.

**UNE-EN ISO
166002:2014**

Gestión del
Desarrollo y la
Innovación.

**UNE-EN ISO
17025:2017**

Competencia técnica
de Laboratorios de
Ensayo.

**UNE-EN ISO
17020:2012**

Competencia Técnica
de las Entidades de
Inspección.

**SELLO
IGUALDAD**

Gestión de la no
discriminación por
razones de sexo.



A photograph of a residential building with a palm tree in the foreground and a clear blue sky. The building has a light-colored facade and arched windows. A large palm tree stands prominently in the foreground, casting a shadow on the ground. A small, decorative stone structure is visible near the base of the palm tree. The sky is clear and blue, with some power lines visible in the background.

Nuestras Actividades

A continuación, se detallan las principales actividades desarrolladas en **Eurofins | IPROMA**.



Análisis en el ámbito medioambiental

Análisis en muestras ambientales de sustancias químicas, propiedades físicas, ecotoxicológicas, agentes microbiológicos y bioindicadores. Nuestro porfolio está compuesto por un abanico de más de 5.000 parámetros acreditados que crece año a año. Este abanico tan amplio de servicios juega un papel muy importante, tanto para la administración como para clientes privados, en el estudio de episodios de contaminación por causas naturales o debidas a la actividad humana, que les permite tomar decisiones dirigidas a minimizar el impacto medioambiental, protegiendo nuestros ecosistemas.



Análisis en el ámbito de Calidad del aire e Higiene industrial

La contaminación atmosférica de las ciudades se ha convertido en un problema de salud pública universal y es considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una de las prioridades mundiales. **Eurofins | IPROMA**, líder en el sector, presta un servicio de análisis y asesoramiento en este ámbito con más de 100 parámetros acreditados por ENAC bajo la norma UNE EN ISO 17025:2017.

Realización de Inspección acreditada bajo UNE EN ISO 17020

Realización de Inspecciones en aguas acreditadas bajo la norma UNE EN ISO 17020 (Organismo de Inspección Tipo C)



www.iproma.com

Servicio de caracterización macroscópica de residuos

Desde 2018, **Eurofins | IPROMA** cuenta entre sus servicios certificados bajo UNE EN ISO 9001 con la caracterización de residuos macroscópicos . Consiste en la determinación de la composición de los residuos que permitirá su clasificación y adecuada gestión de los mismos .





Calibración de equipos

Una calibración inadecuada afecta a la fiabilidad de los resultados de cualquier medición. La calibración permite conocer la exactitud y precisión de los equipos y por tanto el grado de conocimiento que se tiene sobre lo que se va a medir. Es decir, la calibración es el primer eslabón en la cadena de seguridad en los resultados analíticos. IPROMA tiene certificada esta actividad bajo el alcance ISO 9001 y cuenta con expertos altamente cualificados para su desempeño.

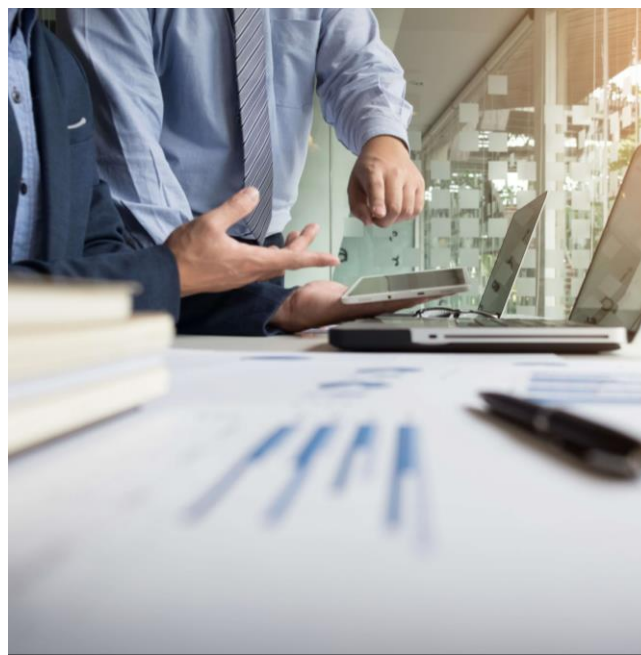


Toma de muestra acreditada

La representatividad de una muestra está directamente relacionada con el modo y la rigurosidad con que se realiza. Las tomas de muestra se realizan bajo el amparo de acreditación, asegurando a través de los diferentes controles de calidad y supervisiones la representatividad, rigurosidad y alineación con normativa de referencia.

Asesoramiento en la implantación de Sistemas de Gestión

Nuestra amplia experiencia práctica en distintos Sistemas de Gestión y la necesidad de que nuestros clientes estén alineados con estos estándares nos permite asesorar a nuestros clientes en el diseño e implementación de estos sistemas.



Régimen de la propiedad

Forma jurídica

Sociedad de Responsabilidad Limitada unipersonal

Régimen: Privado .

Países donde opera

Eurofins | IPROMA actualmente solo opera en el ámbito nacional. La diversificación geográfica de todos los laboratorios dota a **Eurofins | IPROMA** de una gran capacidad de respuesta en prácticamente en todo el territorio nacional.



Presencia en España

Contamos con 4 centros productivos y 4 centros técnicos distribuidos en puntos clave del territorio nacional, lo que nos permite ofrecer una solución logística integral y completa para la toma de muestras y su transporte.

**Eurofins | IPROMA Castellón:**

Camino de la Raya ,46 12005 Castellón

Eurofins | IPROMA Andalucía:

C/Parque Tecnológico Citec C/ Manuel Trillo, nº 21, 41120, GELVES (SEVILLA)

Eurofins | IPROMA Madrid:

Avda. Pirineos, 9, nave 17, Pol. Industrial Sur, 28700, SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (MADRID)

Eurofins | IPROMA Galicia:

Camiño vello de Santiago, nº 24 Bajo, 36419, Sanguñeda, MOS (PONTEVEDRA)

Eurofins | IPROMA Aragón:

C/Pablo Iglesias, nº 34-36, Local, 50018, ZARAGOZA

Eurofins | IPROMA Cataluña:

C/ Joaquim Sagnier, nº6, Local 4, 08470, SANT CELONI (BARCELONA)

Eurofins | IPROMA Valencia:

Pasaje Dr. Bartual Moret nº 8, 2ºC, 46010 Valencia

Eurofins | IPROMA Murcia:

Calle Cloro, 7 – Pol. Ind. Los Camachos30395 – Cartagena (MURCIA)

Mercado vs clientes

Organismos públicos



Gestión de proyectos y realización de estudios y trabajos relacionados con control de calidad de aguas continentales, residuales y costeras para el Ministerio de Medio Ambiente, Confederaciones Hidrográficas, Organismos autónomos, etc. Estudios de redes de saneamiento, controles de aguas potables y vigilancia de vertidos a través de emisarios submarinos para numerosos ayuntamientos, diputaciones, etc...

Industrias



Control de vertidos y medio receptor, análisis de sustancias prioritarias y E-PRTR, control aguas de consumo y proceso, análisis legionella, apoyo gestión canon vertidos y saneamiento y autorizaciones de vertido para más de 1.000 industrias de diferentes sectores.

Gestores de aguas



Control analítico en instalaciones de tratamiento (EDARs, ETAPs, etc.) y redes. Control de aguas de consumo y gestión SINAC. Estudio de contaminantes emergentes, drogas, fármacos, etc. identificación y recuento de bacterias filamentosas por FISH, control legionella, análisis de lodos de depuración, etc. para los principales gestores de aguas.

Vertederos



Vigilancia ambiental de vertederos, controles E-PRTR, análisis lixiviados, etc. para gestores o propietarios de vertederos y organismos encargados del control y vigilancia.

Mercado vs clientes



Puertos



Control de la calidad de aguas en zonas portuarias según ROM 5.1, seguimiento ambiental de obras portuarias, estudios de gestión de dragados incluyendo la caracterización del material, valoración de usos productivos y no productivos, evaluación de efectos ambientales del vertido, etc.

Laboratorios



Realización de análisis complementarios para cubrir las necesidades del laboratorio, apoyo en la implantación y seguimiento de sistemas de calidad, realización de auditorías, apoyo analítico en caso de averías, sobrecargas de trabajo, etc.

Ingenierías / Consultorías



Apoyo analítico en proyectos de diseño y control de instalaciones de tratamiento, estudios de calidad de aguas, suelos contaminados, apoyo en la realización de controles analíticos en licitaciones públicas, etc.

Entidades de inspección y Servicios prevención

Análisis de contaminantes atmosféricos en inmisión y emisión, suministro de material de muestreo, estudio calidad aire interior

Otros



Control analítico y soporte a empresas mantenedoras, soluciones para la industria alimentaria, calibración de instrumentos de medida, “in situ” o laboratorio. Estudios, consultoría y asesoramiento.

Evolución de la escala de la organización

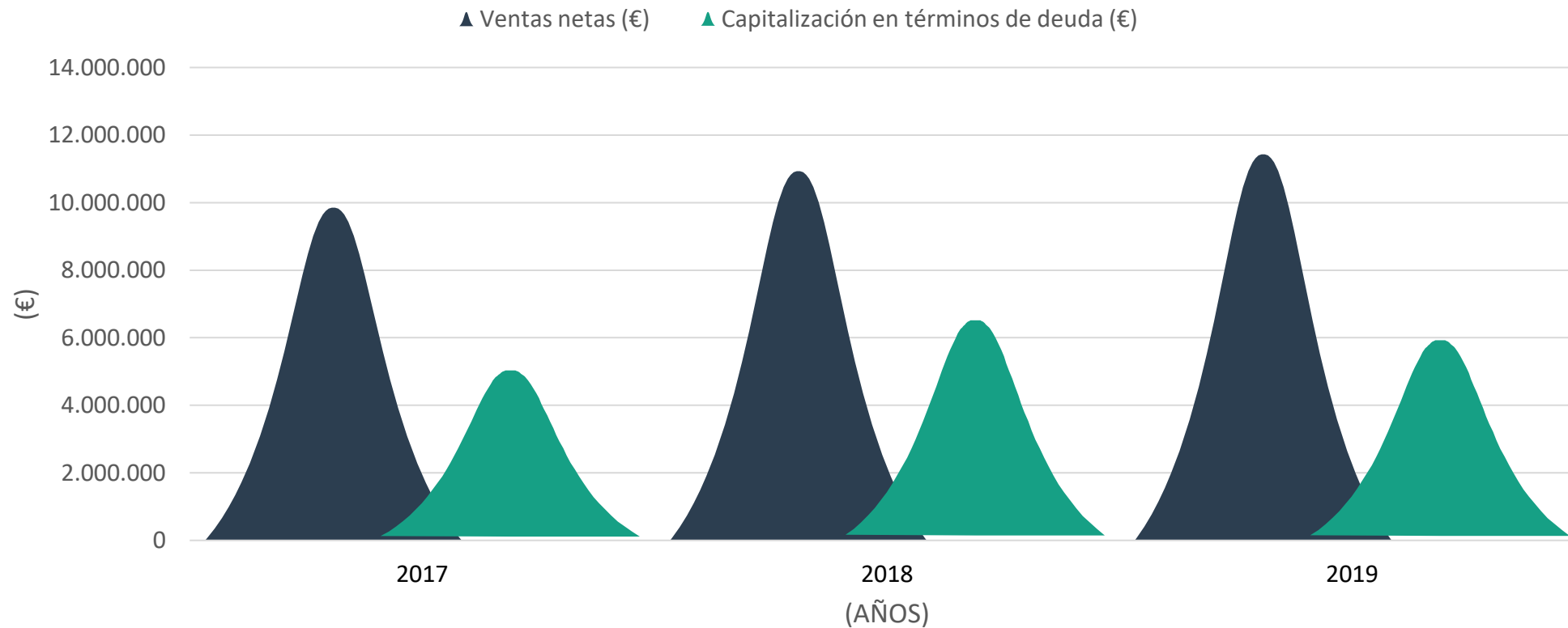


Gráfico 1: Evolución ventas netas y capitalización en términos de deuda (€) años 2017-2019.

Evolución de la plantilla

Más de 150000 parámetros y más de 200 empleados

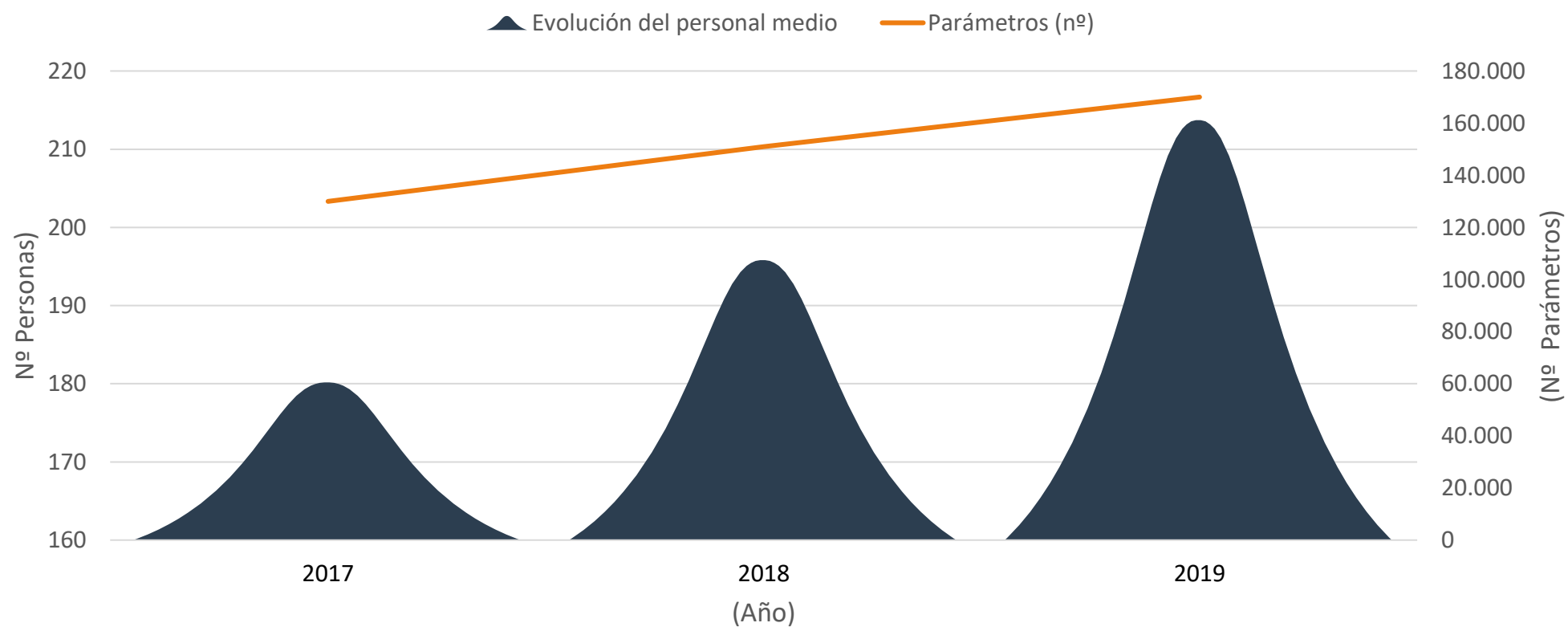


Gráfico 2: Evolución personal medio en plantilla y nº de parámetros analizados en los años 2017-2019.

Distribución nº de empleados por centro de trabajo

34

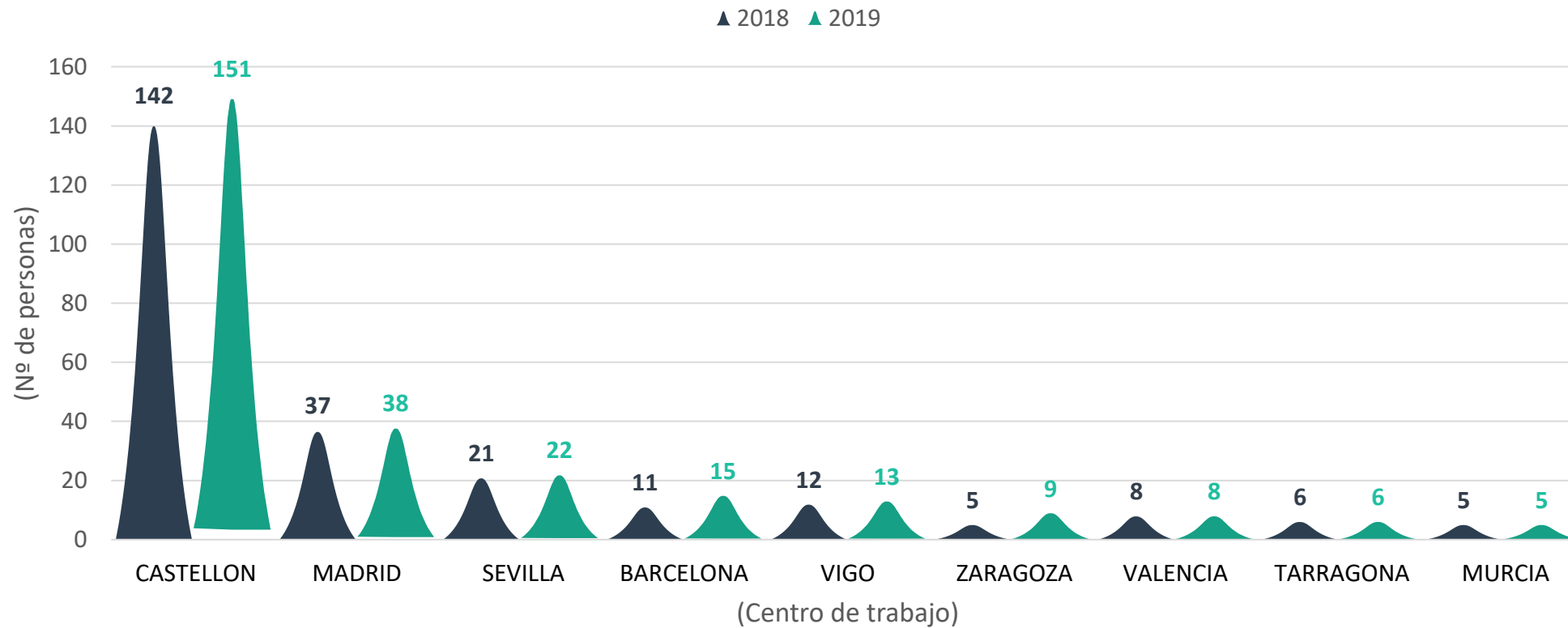


Gráfico 3: Distribución del nº empleados por centro de trabajo en los años 2018-2019.

Distribución % de empleados por centro de trabajo

35

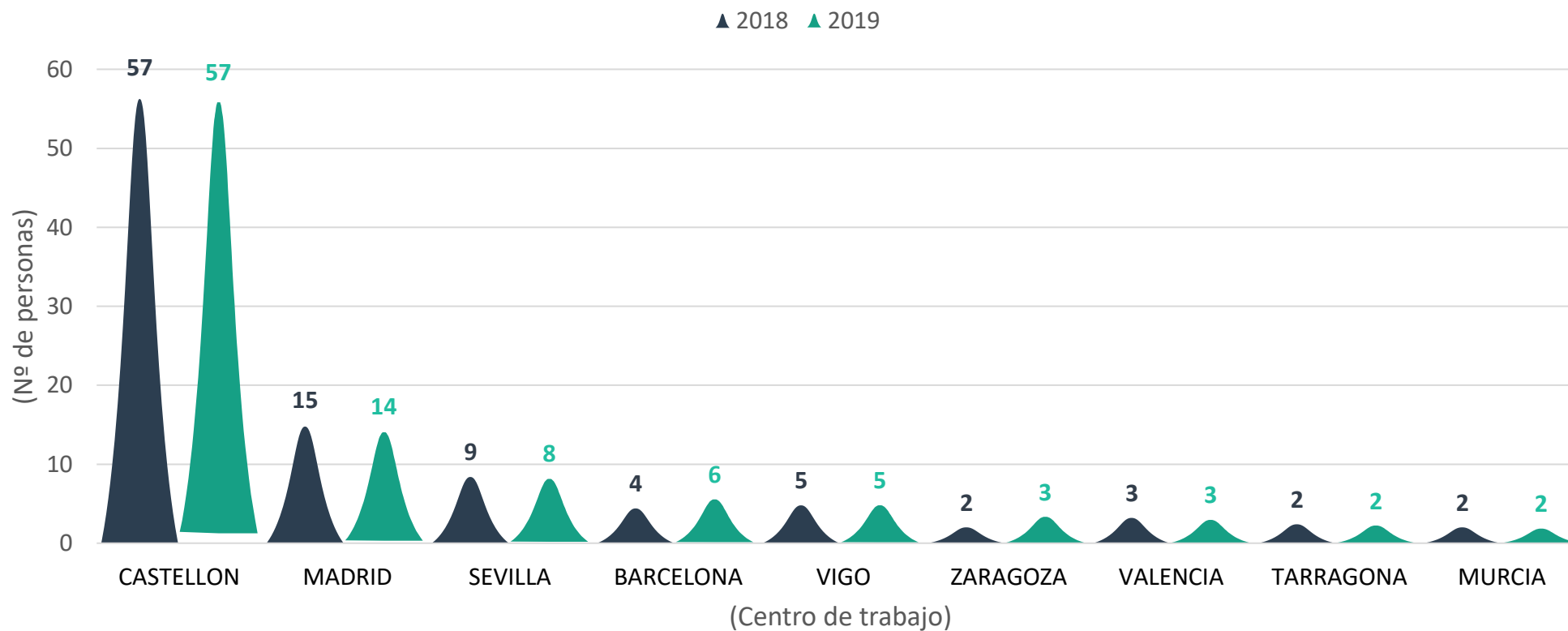


Gráfico 4: Distribución del % de empleados por centro de trabajo en los años 2018-2019.

Evolución empleados por tipo de contrato

Aumento de la estabilidad de la plantilla. Eurofins | IPROMA no realiza subcontratación de personal.

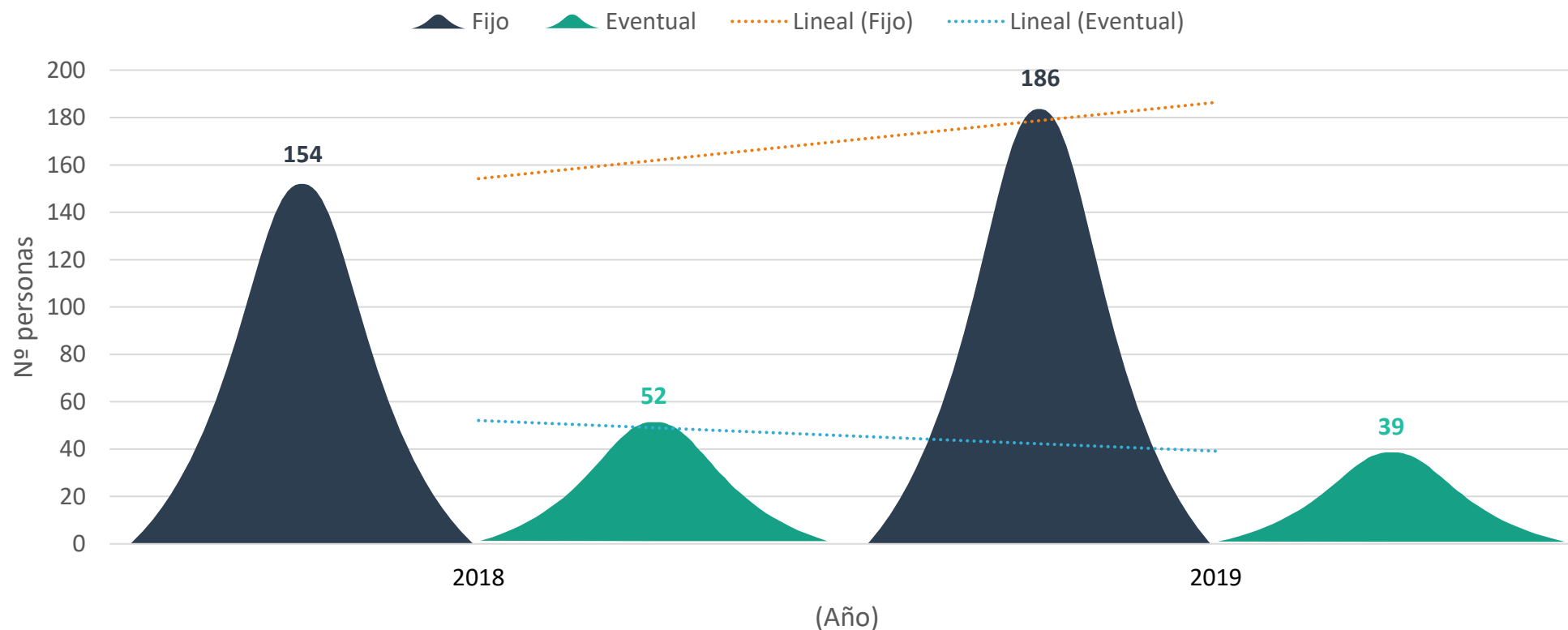


Gráfico 5: Evolución de los tipos de contrato en la plantilla en los años 2018-2019.

* Para el cálculo de los fijos / eventuales se cogen los valores de personal medio.

Mapa de procesos

37



Cadena de suministro

La cadena de suministro se estructura en suministro de materiales de laboratorio, subcontrataciones de analítica y muestreo y servicios de explotación.

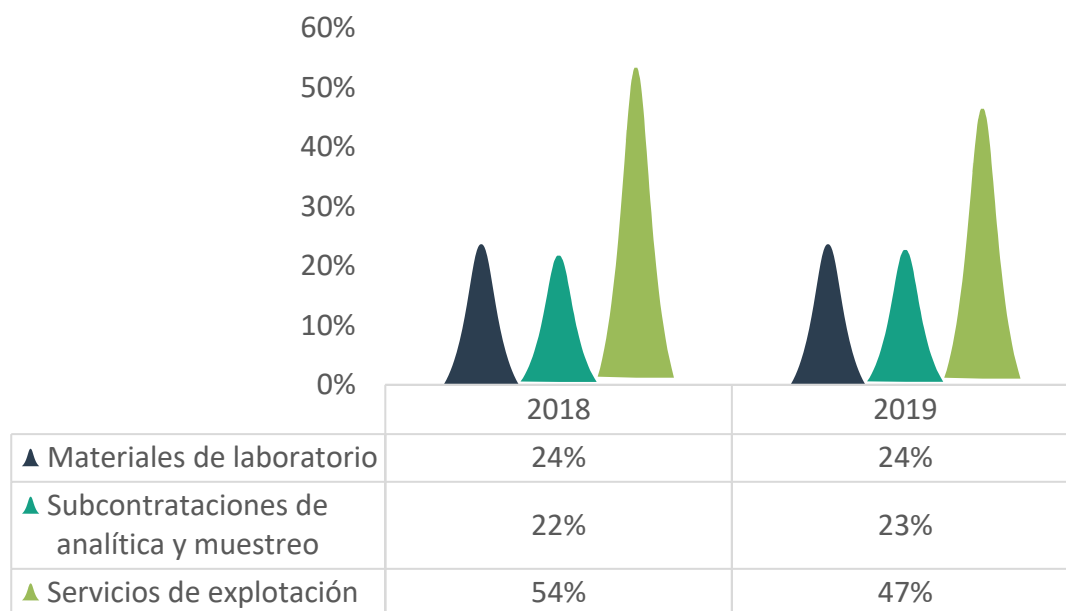


Gráfico 6: Evolución en % de materiales de laboratorio, subcontrataciones de analítica y muestreo y servicios de explotación en los años 2018-2019.

DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA	2018	2019
Nº proveedores que suponen el 80% de la C.S.	52	57
% de proveedores que suponen el 80% de la C.S.	9%	10%

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA	CASTELLÓN	C. VALENCIANA	ESPAÑA
2018	28%	32%	96%
2019	28%	32%	96%

Cambios significativos de la organización

El 2 de julio de 2019 el 100% de las participaciones de Iproma fueron adquiridas por la sociedad Eurofins Scientific. El cambio en la estructura accionarial ha supuesto la incorporación a un grupo empresarial líder a nivel mundial en laboratorios. Los cambios derivados de esto se están produciendo en todos los ámbitos, en especial en la cadena de suministro

Ahora nuestros acuerdos comerciales con proveedores son pactados a nivel europeo y en algunos casos mundial, siendo el origen de los proveedores muy diverso.

El ámbito de la negociación se ha ampliado notablemente. Iproma ha incorporado los acuerdos comerciales pactados para Eurofins a nivel nacional, europeo y mundial, incorporando constantemente nuevos proveedores que son aportados por los centros de servicios de cada país, zona geográfica o área de negocios.

Sin perjuicio de lo anterior IPROMA mantiene un volumen significativo de compras con proveedores de ámbito local que proporcionan una respuesta inmediata a las necesidades de suministros y prestación de servicios. Por otro lado, Iproma facilita a las empresas del Grupo Eurofins información sobre las características de los servicios y suministros de los proveedores locales, permitiendo incorporarlos a las bases de datos del grupo y potenciar su crecimiento e internacionalización.

Principio de precaución

Todas las actividades o procesos provocan impactos medioambientales, consumen recursos, emiten sustancias al medio ambiente y generan otras modificaciones en el medio ambiente. La identificación de aspectos y su impacto, desde la perspectiva de ciclo de vida, es decir, teniendo en cuenta todos los procesos, es importantísima para establecer las medidas preventivas dirigidas a minimizar nuestro impacto medioambiental.

El enfoque de precaución hacia la minimización del impacto ambiental está basado en la evaluación de los aspectos medioambientalmente más significativos en función de peligrosidad, probabilidad de ocurrencia y capacidad que la organización tiene para influir en ello.

Unido al enfoque medioambiental tenemos el enfoque social en la toma de decisiones, de forma que se analizan y valoran de manera anticipada aquellos cambios susceptibles de producir efectos negativos en los grupos de intereses: Relaciones de los trabajadores con la empresa, con los clientes y con sus familias, etc.

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización no ha sufrido cambios destacados.

Iniciativas externas

Con el fin de que **Eurofins | IPROMA** sea una marca que le aporte valor a nuestro entorno y clientes enfocamos nuestros objetivos pensando en el presente y en el futuro. Pensar a largo plazo es clave para el crecimiento sostenible. En nuestro plan de Responsabilidad social abordamos iniciativas a corto, medio y largo plazo. Durante el periodo 2018-2019 nuestras iniciativas han sido:

Comprometidos con la sociedad

- Adhesión a la mesa de Responsabilidad social de Castellón (<https://mesarscs.site123.me/>)
- Voluntariado corporativo en la Campaña “Mediterráneo deja que te cuide”
- Campaña de Donación de Sangre

Comprometidos con la cultura

- Patrocinio de la obra de Balas sobre Broadway” de Woody Allen y Douglas McGrath, junto a la diputación de Castellón en beneficio de la asociación “Ayuda contra el cáncer”

Comprometidos con el deporte

- Patrocinio en la Carrera solidaria por empresas y gratuidad de esta para todos los empleados que quisieron participar.

www.iproma.com

Comprometidos con el Medioambiente

- Adhesión a la Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC). <https://redac.es/>
- Concurso De dibujo para los hijos de los empleados

Comprometidos con la igualdad

- Publicación de las ofertas de empleo garantizando asegurando que el proceso de reclutamiento de garantiza la igualdad de oportunidades a todas las candidaturas sin distinción de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, orientación sexual, identidad de género, estado de discapacidad, o cualquier otra característica protegida por ley.

Comprometidos con los empleados

- Inversión en formación relativa a los efectos de las drogas y alcohol en la conducción
- La conciliación y la rentabilidad no están reñidas, por eso se trabaja constantemente en nuevos modelos productivos que ayuden a la conciliación familiar sin la pérdida de rentabilidad. Cada vez es más común incorporar herramientas como la flexibilidad horaria y el teletrabajo.

Comprometidos con el sector

- Liderazgo en la coordinación de ejercicios de intercomparación que ayude a los laboratorios del sector a la validación continua de la determinación de Radón en Aguas exigida por el RD140/2003.



Asociaciones

Las asociaciones son una estupenda herramienta para aliarse y fomentar el bien común. Entre los beneficios mas destacados encontramos:

- Aprendizaje continuo
- Compartir aciertos y errores para mejorar el sector
- Conocer las necesidades del sector. Los mercados siempre están en movimiento y esto hace que surjan nuevos retos.



**Asociación de Entidades de
Ensayo, Calibración y Análisis**

Federación española de Laboratorios Asociación de Entidades de Ensayo, Calibración y Análisis

La Asociación de Entidades de Ensayo, Calibración y Análisis, también conocida como FELAB, es una asociación sin ánimo de lucro, constituida el 24 de abril del año 2002 al amparo la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
<https://www.felab.es/>

AELI

La Asociación Española de Laboratorios Independientes – AELI- es la organización empresarial registrada en el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Reino de España que representa desde el año 1977 los intereses del colectivo profesional/empresarial de los laboratorios de ensayo, calibración y análisis.
<http://www.aeli.org/>

www.iproma.com



ADECAGUA

La Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA) inicia su actividad en 1967 con el objetivo de ser un marco de referencia y punto de encuentro para todos aquellos interesados en los aspectos relacionados con el conocimiento y mejora de la calidad de las aguas. Hoy en día cuenta con más de 200 socios y es la principal asociación española relacionada con la gestión de la calidad de las aguas.
<http://www.adecagua.es/>

AENOR

AENOR es una organización de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico. Aporta a largo plazo el valor diferencial que se expresa en su propósito: contribuir a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, sobre la base del conocimiento, los valores y la competitividad; lo que permite a los distintos agentes económicos adquirir cotas de eficiencia y competir en igualdad de condiciones.
<https://www.aenor.com/>





Plataforma Tecnológica para la Protección de la Costa y del Medio Marino

PT-PROTECMA hace referencia a “Plataforma Tecnológica para la Protección de la Costa y del Medio Marino”. Su finalidad es desarrollar una Agenda Estratégica de Investigación, desarrollo tecnológico e innovación dirigida a: La protección de la costa y del medio marino. La prevención, respuesta y mitigación de la contaminación marina originada por la actividad del hombre. El control y mejora de la calidad de las aguas marinas, costeras y de transición. <https://ptprotecma.es/>



Asociación de Oceanógrafos de Galicia

Asociación de Oceanógrafos de Galicia

La Asociación de Oceanógrafos de Galicia es una entidad privada sin ánimo de lucro. El ámbito de actuación es la Comunidad Autónoma de Galicia.

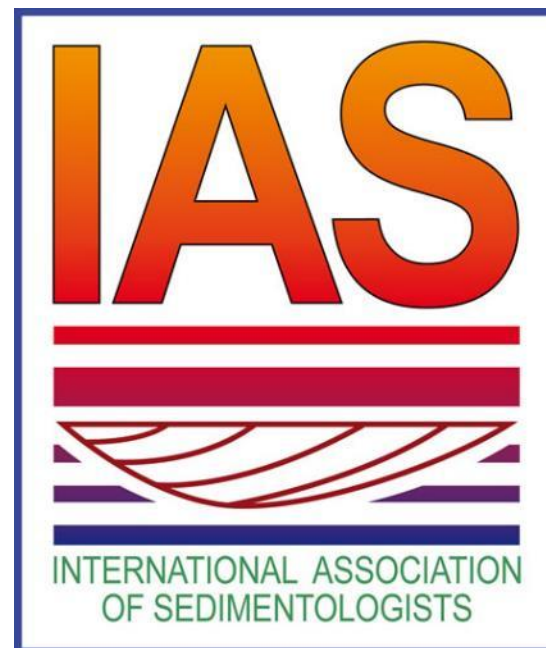
El principal fin de la Asociación de Oceanógrafos de Galicia (AOG) es representar a los oceanógrafos y defender sus intereses. Para ello, desde la AOG se desarrollan multitud de frentes de actividad que buscan satisfacer y dar respuesta a este colectivo. <http://oceanografosgalicia.org/>

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SEDIMENTOLOGISTS

Fundada para promover el estudio de la sedimentología.

- Publicación, discusión y comparación de resultados de investigación.
- Fomentar el intercambio de investigación, particularmente donde es deseable la cooperación internacional.
- Promover la integración con otras disciplinas. <https://www.sedimentologists.org/>

www.iproma.com



ACECAI

Asociación Centro de Empresas de Calidad Ambiental en Interiores es una asociación de empresas, que desde diferentes perspectivas abordan la problemática de la calidad ambiental de interiores. <http://acecai.com/>



Apoyo al desarrollo de prácticas en empresa

Eurofins | IPROMA ha aumentado sus acuerdos de colaboración con centros formativos para la realización de las practicas formativas. En consecuencia, su ratio de incorporación de personal en practicas ha ido aumentando.

Destacar que el personal en formación en prácticas NO sustituye a personal profesional y que supone una importante inversión para la empresa en educación a la vez que una excelente forma de captar talento. El 24% de personal en practicas en 2019 se incorporó a la plantilla de Iproma al finalizar su estancia de prácticas.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN	
2018	22
2019	26

PERSONAL PRÁCTICAS / RATIO DE INCORPORACIÓN

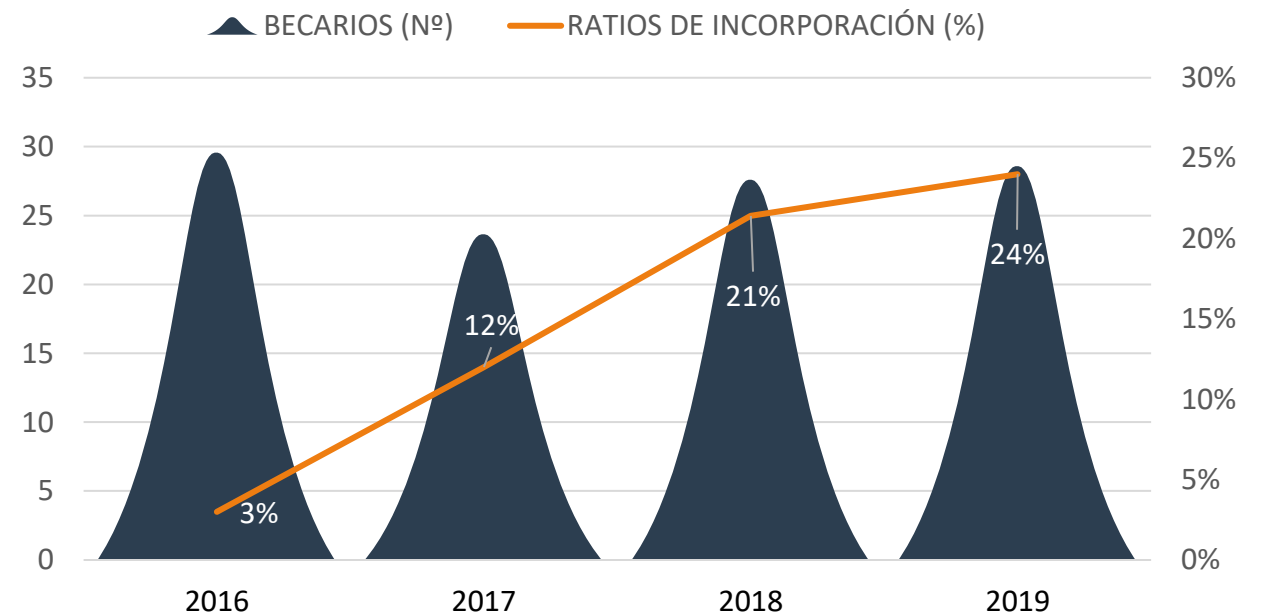


Gráfico 7: Evolución en el nº de becarios y % de ratios de incorporación a la plantilla en los años 2016-2019.

An aerial, high-angle view of a large audience seated in a curved theater or lecture hall. The rows of seats are densely packed, and the audience members are seen from behind, looking towards the front of the room. The lighting is dim, and the overall tone is dark and professional.

Estructura de **gobernanza**



Estructura de gobernanza

47

Comité de Dirección

Es el máximo órgano de representación de la compañía para la toma de decisiones. Funciones y responsabilidades principales:

- Define y aprueba los planes estratégicos y los objetivos derivados del mismo.
- Aprueba el plan de comunicación en línea con los objetivos establecidos
- Aprobación del presupuesto alineado con la estrategia de la compañía.
- Revisar anualmente el propio sistema de gestión para comprobar su eficacia.

Comité de Seguimiento

Es el órgano de representación para el control y seguimiento del negocio. Está integrado por: Dirección General, Director financiero, Directores de Áreas y Departamentos. Sus funciones y responsabilidades principales son:

- Seguimiento mensual de los indicadores clave (financiero y eficacia de procesos)
- Concretar acciones de mejora resultantes de estas reuniones de seguimiento para que las prioricen y aprueben.

Comité RSC

48

Integrado por: Director General, Director Financiero, Director de Comunicación y Marketing y Director de RSC

El objetivo principal del comité es el de transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno. El comité elabora un plan de Responsabilidad social que se eleva al comité de Dirección para su aprobación y se sigue a través del Comité de Seguimiento.



Carlos Ferrer

DIRECTOR GENERAL



Vicente Escrivá

DIRECTOR FINANCIERO



Verónica Zofío

DIRECTORA COMUNICACIÓN Y
MARKETING



Begoña García

DIRECTORA RSC



Participación de los Grupos de Interés

Grupos de interés y selección

Los grupos de interés han sido seleccionados atendiendo a los siguientes criterios:

- **Responsabilidad:** grupos con los que la empresa tiene o pueda tener responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- **Influencia:** grupos que tienen o que puedan tener la posibilidad de influir en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos, dado que sus acciones pueden impulsar o impedir su desempeño. Se trata de grupos con influencia informal o con poder de decisión formal.
- **Tensión:** grupos que necesitan atención inmediata de la empresa respecto a temas financieros, económicos, sociales o medioambientales.
- **Dependencia:** grupos que dependen (directa o indirectamente) de la empresa (de sus actividades, de sus productos o servicios o de su desempeño). Por ejemplo: los empleados y sus familias, y los clientes, cuya seguridad, sustento, salud o bienestar depende de sus productos o servicios, o los proveedores, para quienes la compañía es un cliente importante.
- **Perspectivas diversas:** grupos cuyas diferentes perspectivas pueden llevar a un conocimiento nuevo de una situación y/o a la identificación de oportunidades.
- **Proximidad:** los grupos con los que la empresa interactúa durante sus operaciones y actividades, o aquellos que viven cerca de las instalaciones de la

empresa.

- **Representación:** los grupos o las personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo: líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, consejeros, representantes de organizaciones de miembros, etc.

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS
Accionistas	Clientes (Administración)
Empleados *	Clientes (Privados)
Empresas del Grupo Eurofins	Proveedores
	Certificadoras
	Acreditadoras
	Universidades
	Centros tecnológicos
	Centros de investigación
	Medios de comunicación

* El 100 % de los trabajadores está cubierto por el convenio colectivo

Diálogo de los grupos de interés

La manera en la que, Eurofins | IPROMA dialoga y hace partícipes a los grupos de interés, y pone en marcha su compromiso es:

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Accionistas	Responsables a nivel Europeo de la División Medioambiental	Reuniones con los responsables del área medioambiental a nivel europeo
Clientes	Red comercial	Red interna de Comerciales con contacto directo a través de reuniones
	Responsables técnicos	Gerencia de grandes cuentas con contacto directo a través de reuniones.
		Departamento de Atención al cliente
		Web corporativa para la comunicación de eventos, noticias, etc. y con apartado para la recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.
		Eventos de congresos y/ o foros tecnológicos
GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Administraciones publicas	Dirección General	Contacto directo y personal de los responsables de la organización con diferentes responsables de los organismos oficiales.
	Resp. Técnicos	
	Responsable de grandes cuentas	
GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Proveedores	Responsable de Compras	Reuniones presenciales para conocer expectativas y necesidades del trabajo diario
GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Universidades, Centros tecnológicos y centros de Investigación	Dirección de Diversificación y Desarrollo	Reuniones en proyectos de colaboración.
		Reuniones presenciales con las entidades para conocer necesidades y expectativas

Diálogo de los grupos de interés

La manera en la que, Eurofins | IPROMA dialoga y hace partícipes a los grupos de interés, y pone en marcha su compromiso es:

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Empleados	Dirección General	Reunión con el comité de empresa
	Dirección RRHH	Buzón de sugerencias para la recogida de ideas relacionadas con las mejoras de sus procesos
	Dirección Calidad, Medioambiente, Seguridad, salud y sostenibilidad	Buzón de Comité de Prevención para recoger las necesidades y expectativas en materia de seguridad y salud
		Realización de encuestas de satisfacción de la formación recibida
		Reunión anual con los responsables de área y departamentos
		Reunión semanal presencial con los responsables de área de departamento
		Comité de Igualdad
		Comite de Seguridad y Salud

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Certificadoras y Acreditadoras	Dirección Calidad, Medioambiente, Seguridad, salud y sostenibilidad	Webs corporativas para conocer requisitos reglamentarios
		Reuniones presenciales

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Otras empresas del Grupo Eurofins	Dirección General, Dirección de Departamento, Dirección de Áreas	Reuniones de colaboración (on-line y presenciales)
	Empleados Eurofins IPROMA	

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES Eurofins IPROMA	CANALES COMUNICACIÓN
Medios de Comunicación	Responsable de Comunicación y Marketing	Reuniones on-line y presenciales

Preocupación de los Grupos de Interés

Tras la información aportada por los diferentes grupos de Interés sobre sus necesidades y expectativas, se han identificado diferentes oportunidades de mejora a abordar prioritariamente.

Plazo de entrega de resultados: Es una de las necesidades clave para nuestros clientes, cuanto menor sea el plazo, más valor tiene el servicio que prestamos y, en cualquier caso, el cumplimiento de los plazos acordados es fundamental. A través de distintos canales este aspecto se enfatiza constantemente. En esta línea, la organización está estableciendo de manera continuada acciones dirigidas a que este plazo disminuya y la comunicación con el cliente sea más efectiva.

Estas acciones van desde la puesta en marcha de equipos y métodos más rápidos en la determinación analítica (sin perder la calidad de los resultados) hasta el desarrollo de software destinados a automatizar diversos procesos de adquisición de datos durante la ejecución de los análisis.

Los **proveedores** son clave para el buen desempeño de nuestra actividad, claramente orientada a un excelente servicio al cliente. Disponer de materiales y equipos con la calidad requerida es fundamental para asegurar la validez de los

resultados. Los requisitos trasladados a de nuestros proveedores deben ser claros y sin ambigüedades.

A través del **Comité de Seguridad y Salud** la organización canaliza debilidades en el ámbito de la seguridad laboral y trabaja de manera continuada en la búsqueda de las soluciones para mitigar estas debilidades.

A través del comité de empresa la organización ha detectado que la conciliación familiar es una preocupación y punto de mejora clave para la organización. En este sentido en **Eurofins | IPROMA** se realizan reuniones anuales con el fin de hacer los horarios más flexibles y adaptados a festivos previstos en el calendario escolar.



Prácticas en la elaboración de Informes

Prácticas en la elaboración de informes

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

No hay estados financieros

La Información económica / financiera: Se proporciona en base a los informes oficiales de Cuentas Anuales auditados.

Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Eurofins | IPROMA, como punto de partida para el establecimiento de su estrategia a medio plazo, basa la decisión de las acciones elegidas en los resultados del análisis de materialidad.

Bienalmente, **Eurofins | IPROMA** elabora la memoria de RSC destacando los aspectos considerados mas relevantes para la organización y que a su vez están orientados a cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés. La presentación del informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Definición de contenidos

Para la definición de los contenidos del informe se ha seguido los siguientes pasos:

1.- Asuntos materiales relevantes

Se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos y la posibilidad de crear oportunidades de negocio.

Para la selección de los asuntos materiales relevantes se ha considerado los aspectos que la Guía GRI define y establece que deben tenerse en cuenta. A partir de estos aspectos y teniendo en cuenta sobre cuales la organización puede actuar, porque se alinean con la estrategia empresarial, se determinan cuáles son los RELEVANTES; y por tanto los que se considerarán en la encuesta de materialidad.

Cualquier decisión de la organización debe tomarse considerando como le afecta esta decisión a los diferentes aspectos que se interrelacionan entre si (impacto medioambiental, costes, seguridad y salud, impacto social, etc.). Los datos aportados en esta memoria corresponden a los ejercicios 2018 y 2019, y los registros que soportan estos datos, con rigurosa veracidad, son internos de la organización.

Aunque el accionariado haya cambiado, los aspectos relevantes para la compañía

no han cambiado en estos dos últimos años ni por tanto puede darse por bueno el último análisis hecho.

Los aspectos relevantes para la compañía y que se mantienen durante todo el plan son:

Gestión económica

- Gestión económica eficiente y sostenible.
- Inversión en proveedores locales.
- Empleabilidad local .
- Inversión.

Gestión medioambiental

- Uso eficiente de la energía.
- Uso eficiente del agua.
- Gastos e inversión de la protección del medioambiente.
- Gestión de Residuos.
- Inclusión de cláusulas medioambientales en la selección de proveedores.
- Uso de energías renovables.
- Diseño del servicio optimizándolo a lo largo de toda su vida útil.

Definición de contenidos

Para la definición de los contenidos del informe se ha seguido los siguientes pasos:

Prácticas laborales y trabajo justo

- Empleo estable
- Seguridad y salud
- Formación, educación y desarrollo profesional

Derechos Humanos

- Nuevas inversiones con cláusulas de derechos humanos
- No discriminación (Igualdad de oportunidades)
- Libertad de asociación y convenio colectivos
- Formación en derechos humanos
- Evaluación de proveedores con cláusulas de Derechos humanos
- Gestión de quejas o reclamaciones con respecto a los Derechos humanos.
- Sociedad
- Cumplimiento normativo
- Políticas de anticorrupción
- Políticas específicas de compromiso social

Responsabilidades sobre producto y Cliente

- Salud y privacidad de cliente

2.- Identificación de los grupos de interés

Visto en el punto *grupos de interés y selección* (Pag,50).

3.- Realización de la encuesta de materialidad.

Dentro de nuestra estrategia de Responsabilidad Social establecemos que un ítem es material cuando resulta clave para el desarrollo de la estrategia y cumple las expectativas de los Grupos de Interés.

Una vez determinados los asuntos relevantes los cruzamos con las expectativas de nuestros grupos de interés a través de una encuesta de materialidad.

La encuesta para el análisis de la materialidad fue realizada durante el año 2017. Los aspectos materiales fueron determinados para todo el plan en materia de RSC 2018-2021. No obstante, cada año se revisa si los aspectos relevantes para la compañía han sufrido algún cambio.

La encuesta se inició con la toma de datos el 27 de febrero de 2017 y se cierra la toma de datos el 23 de marzo de 2017. El número de participantes fue de 145. El número de datos segregado por Grupos de Interés y cobertura ha sido el siguiente:

Cobertura Externa: Clientes: 69 ,Medios de comunicación: 2, Certificadoras: 1, Proveedores: 6, Colaboradores/Asociaciones: 3, Seguidores: 2, Técnico de I+D+i:
1. Cobertura interna: Empleados: 57, Miembros del comité de Dirección: 3, Accionistas: 1

Definición de contenidos

Para la definición de los contenidos del informe se ha seguido los siguientes pasos:

Se volverá a realizar un estudio de materialidad en el segundo semestre de 2021 con el fin de que las memorias que recojan el plan 2022-2025 incluya los indicadores de desempeño de aspectos materiales.

No es necesario aplicar redefiniciones de información.

Los asuntos que han resultado materiales han sido:

GRI 201: Desempeño económico.

GRI 203: Impactos económicos indirectos

GRI 204: Practicas de adquisición

GRI 302: Energía

GRI 306: Efluentes y residuos

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

GRI 406: No discriminación

GRI 414: Evaluación social de los proveedores

GRI 416: Evaluación social de los proveedores

4.- Evaluación de la encuesta de Materialidad y toma de decisión sobre los contenidos a exponer

Los resultados de la encuesta de materialidad el enfoque de gestión de aspecto, su cobertura y los resultados que muestran el desempeño se ven de manera específica en cada contenido temático.

Memorias anteriores

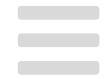
La memoria actual es la segunda edición

Reporte Bianual.

No aplica la redefinición de información

No hay cambios significativos en el alcance y cobertura con respecto a memorias anteriores

PERFIL DE LA MEMORIA	
PERIODO OBJETIVO DE LA MEMORIA	2018-2019
AÑO DE LA ÚLTIMA MEMORIA	2018
CICLO DE PRESENTACIÓN	Bienal
PUNTO DE CONTACTO	Begoña García Asensi Responsable Calidad, Medioambiente, Seguridad Salud y RSC basensi@iproma.com
CONFORMIDAD DE LA MEMORIA	De conformidad esencial según estándares GRI



Contenidos temáticos

1. Desempeño Económico

Materialidad, Enfoque de Gestión y Resultados

2. Desempeño Medioambiental

Materialidad, Enfoque de Gestión y Resultados

3. Desempeño Social

Materialidad, Enfoque de Gestión y Resultados



Desempeño **Económico**

Análisis de materialidad
Enfoque y resultados

Desempeño económico: Materialidad

Descripción grafica de resultados de Materialidad para la referente a gestión económica directa



* Se ha considerado relevantes aquellos que la organización considera superiores a 4.5 y los grupos de Interés superiores a 3.8.

Gráfico 7: Evaluación de los aspectos económicos en base a criterios de la organización y de los grupos de interés.

DESEMPEÑO ECONÓMICO			
ASPECTO	MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Gestión económica eficiente	Si	Interna y Externa	Certificadora Seguidores Accionistas
Inversión	Si	Interna y Externa	Certificadora Seguidores Accionistas Medios de Comunicacion

GRI 201: DESEMPEÑO ECONOMICO

GRI 203: IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS

GRI 204: PRACTICAS DE ADQUISICIÓN

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Ser sostenible empresarialmente es trabajar por que se genere valor económico al mismo tiempo que se genera valor social y ambiental. El desempeño económico tiene impacto económico en los grupos de intereses.

Comprometerse de manera proactiva y voluntaria con la sostenibilidad permite que los asuntos económicos y financieros ayuden a valorar positivamente la reputación de la organización al mismo tiempo que genera confianza en nuestros Grupos de Interés.

A través del código ético se establecen las normas para cumplir con los requerimientos legales y voluntarios establecidos en nuestra política. Es clave poder establecer acciones dirigidas a mitigar los riesgos derivados del no aseguramiento de la independencia e imparcialidad. Por eso este año el código de conducta ha sido modificado para dar las normas a todos los empleados sobre las pautas a seguir en caso de verse en situaciones en las que se pueda poner en duda la independencia e imparcialidad.

Anualmente **Eurofins | IPROMA** se somete, por personal externo, a auditoría de cuentas.

La empresa no dispone de un plan de prestaciones ni planes de jubilación para los trabajadores

No ha habido inversión significativa en infraestructuras.

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO

201_1_ DESEMPEÑO ECONÓMICO		
VALOR ECONÓMICO GENERADO	2018	2019
Valor económico directo	12.035.489 €	13.526.233 €
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2018	2019
Gastos realizados a terceros	2.052.679 €	3.019.084 €
Sueldos y prestaciones	6.020.087 €	6.869.938 €
Gastos operativos	2.428.831	2.521.918 €
Gastos a proveedor de capital	210.763 €	-29.523 €
Gastos al gobierno	205.518 €	2.301.879 €

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 201-2: CONSECUENCIAS ECONOMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVEN DEL CAMBIO CLIMATICO

Como efecto principal del cambio climático que podría afectar a la actividad de **Eurofins | IPROMA**, el descenso significativo de la pluviometría es el aspecto más relevante. El descenso de la pluviometría conlleva el aumento de la concentración de los contaminantes y esto haría previsible un cambio significativo del marco legal, haciéndolo más exigente y generando con ello una mayor prescripción de los servicios que **Eurofins | IPROMA** presta.

Por este motivo, para **Eurofins | IPROMA**, es fundamental la vigilancia del entorno normativo. El proceso de detección de cambios y/o aparición de nueva normativa vinculada a nuestra actividad y a la de nuestros clientes es un proceso eficaz que permite determinar cambios a realizar en metodologías, planificar la incorporación de nuevas técnicas orientadas a satisfacer necesidades futuras y/o planificar las inversiones necesarias para todo ello.

Estamos inscritos a diferentes plataformas de vigilancia legislativas. Cualquier normativa vinculada a nuestro ámbito de aplicación se evalúa, en el caso de

que sea aplicable a nuestra actividad se abre una acción para determinar los cambios necesarios en los servicios actuales, su coste y viabilidad.

GRI 201-4: AYUDAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

Este indicador mide la contribución del gobierno a la organización. Realizar el balance entre las ayudas percibidas desde las administraciones públicas y los impuestos pagados por la organización muestra el equilibrio de las transacciones entre **Eurofins | IPROMA** y la Administración.

	2018	2019
Subvenciones	68.469 €	13046 €
Bonificaciones SS	12.557 €	21.325 €
Incentivos Financieros	42.317 €	29381 €
Impuestos de sociedades + Tasas y otros impuestos	205.518 €	2.301.879 €
Ayudas -tasas de impuestos	21.099 €	38.540 €

La empresa no dispone de un plan de prestaciones ni planes de jubilación para los trabajadores.

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 203-1: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

2019 ha sido un año en el que se han invertidos muchos esfuerzos por hacer visible nuestro compromiso con la gestión eficiente del agua, y cuidado del aire y el entorno. Las jornadas que se han realizado para sensibilizar y concienciar ha tenido público de diferentes grupos de interés desde niños, estudiantes universitarios hasta gestores y abastecedores de agua.

FECHA	EVENTO	TEMA DE LA PONENCIA	PONENTE
16/02/2019	Feria de colegios de Madrid	Calidad del aire en los colegios	Antonio Rosado. Experto técnico.
28/02/2019	2ª Jornada sobre Detección y Eliminación de Contaminantes Emergentes	Contaminantes emergentes	Jose Luis Aranda. Dirección técnica de Cromatografía.
28/02/2019	Feria de la climatización y refrigeración	La escuela , un entorno saludable	Antonio Rosado. Experto técnico.
27/03/2019	XXXV Congreso AEAS	Microplásticos	Antonio Rosado. Experto técnico.
03/04/2019	International Food & Environmental analysis summit	Microplásticos	Nuria Font. Experta Técnica.
22/05/2019	XV Congreso español de salud ambiental	Radón en Aguas	Marta Valls. Experta técnica.
22/05/2019	XV Congreso español de salud ambiental	Subproductos de la desinfección en Aguas	Javier Rambla. Experto técnico .
05/06/2019	Jornada Aguas Residuales industriales	Microplásticos	Antonio Rosado. Experto técnico.
24/06/2019	Simposio de Botánica Criptogámica	Evolución del estado ecológico en ríos de la cuenca del Duero usando organismos Fitobentónicos como bioindicadores (diatomeas y macrófitos)	Nuria Flor. Experta Técnica.
05/09/2019	Jornadas CATEDRA FACSA-Universidad Jaime I	Microplásticos . Un problema sin resolver.	Antonio Rosado. Experto técnico.
16/09/2019	La evaluación de riesgos y las reglas de decisión según NORMA UNE-EN ISO / IEC 17025:2017	Análisis sobre las reglas de decisión según la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	Begoña García. Dirección de Calidad.
02/10/2019	Feria de valencia EFIAQUA 2019	Microplásticos. Un problema sin resolver.	Antonio Rosado. Experto técnico.
02/10/2019	Jornada Formativa ESAMUR: Control de vertidos de aguas residuales industriales al alcantarillado	Calidad en los protocolos de inspección y toma de muestras	Felix Ripollés. Experto técnico.
15/11/2019	Jornada AAQAI CALIDAD AIRE en centros educativos	Calidad del aire en colegios.	Antonio Rosado. Experto técnico.
19/11/2019	Jornada Técnica de Gestión del Saneamiento de Poblaciones: Problemas y retentes	Análisis de contaminantes. Sistemas on-line	Felix Ripollés. Experto técnico.

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 204: PRACTICAS EN LA ADQUISICIÓN.

GRI 204-1: PRACTICAS DE ADQUISICIÓN. PROPORCIÓN DE GASTOS EN PROVEEDORES LOCALES

La política de compras es contar, siempre que sea posible, con tres ofertas de proveedores diferentes y locales. Con este criterio contribuimos a potenciar la economía y empleabilidad local que a su vez repercute en un aumento del bienestar de la sociedad sobre la que podemos impactar.

Comunidad	2018	2019
Comunidad Valenciana	41%	34%
Andalucía	27%	25%
Madrid	17%	23%
Galicia	1%	1%
Aragón	3%	2%
Cataluña	1%	1%
Resto	10%	14

cada proveedor. Las compras están centralizadas desde la sede de Castelló, sin embargo, eso no significa que los proveedores locales se refieran a este centro, sino a la localización (lugar) donde va a ser abastecido el equipo o material en la medida de los posible.

El porcentaje de compras a proveedores de la provincia de Castellón es del 26,1%.

La distribución de los datos ha sido extraída teniendo en cuenta el CIF de

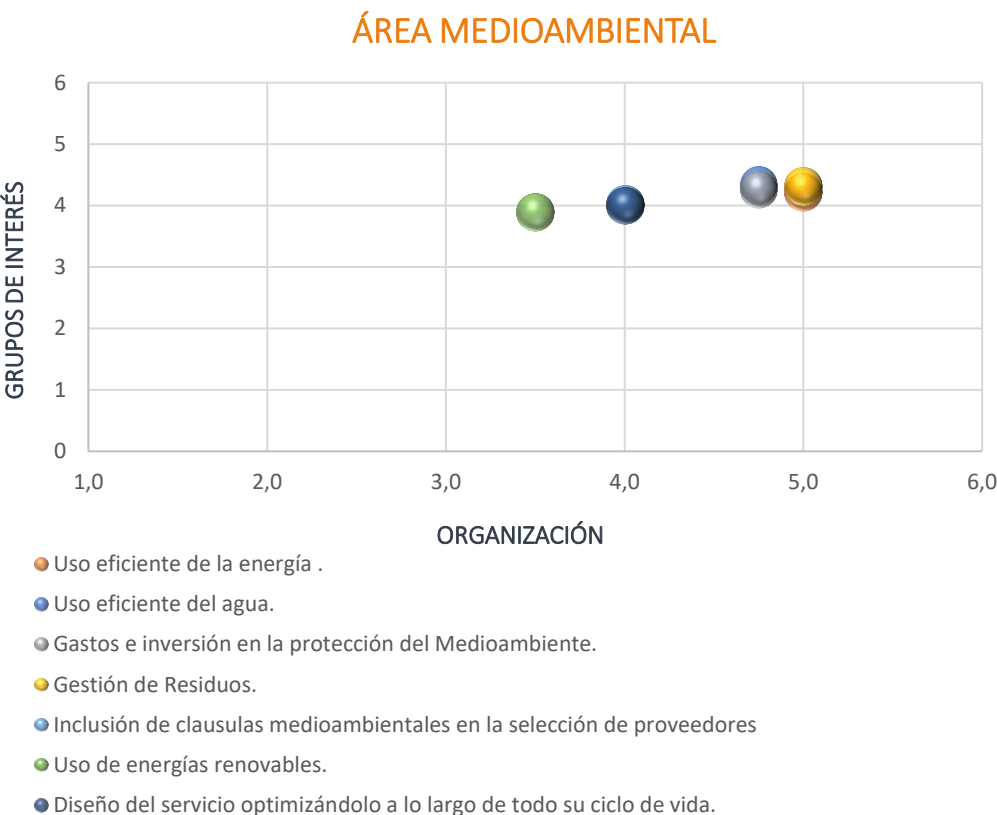


Desempeño **Medioambiental**

Análisis de materialidad
Enfoque y resultados

Desempeño medioambiental: Materialidad

Descripción grafica de resultados de Materialidad para los aspectos relevantes de la organización contenidos en este bloque:



Se ha considerado relevantes aquellos que la organización considera superiores a 4.5 y los grupos de Interés superiores a 3.8.

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			
ASPECTO	MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Uso eficiente de la energía	Si	Interna	Accionistas Empleados
Gestión de Residuos	Si	Interna	Accionistas Empleados
Gastos, Inversión en medioambiente	Si	Interna	Accionistas Empleados

GRI 302: ENERGÍA

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS

Gráfico 8: Evaluación de los aspectos medioambientales en base a criterios de la organización y de los grupos de interés.

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Eurofins | IPROMA dispone de un sistema de gestión que integra en una única política la política de Calidad, medioambiente y prevención. A través de la política se manifiesta nuestro compromiso con el medioambiente y establecemos las pautas de actuación.

Conseguir que el ciclo de vida de los procesos se realice con el menor impacto medioambiental posible es muy importante para nosotros, por ello, la protección del entorno, es un valor clave para **Eurofins | IPROMA** que materializamos mediante los siguientes compromisos:

- Establecer una Mejora continua de los procesos y servicios en materia medioambiental para lograr la prevención y disminución de la contaminación, producida principalmente por los residuos generados y recursos consumidos en sus instalaciones, disminuyendo así el impacto sobre el cambio climático.
- Fomentar una cultura de respeto al medioambiente y transmitir a los empleados el compromiso adquirido.
- Fomentar la participación de los grupos de interés en la propuesta y ejecución de acciones de mejora.
- Cumplir la legislación medioambiental y demás requisitos aplicables a los servicios y actividades desarrollados.

- Evaluar periódicamente nuestro sistema de gestión medioambiental para asegurar la adecuación a los cambios del entorno interno y externo.

En el caso concreto de la generación y gestión de **RESIDUOS** nuestras políticas van orientadas a minimizar su impacto medioambiental con medidas como las siguientes:

- Buscar técnicas que utilizan menos cantidad de muestra y reactivos .
- Maximizar la reutilización, reciclado o valorización de residuos

INDICADOR	2018	2019
Tratamiento Residuo peligroso (€/tratamiento)	2.650,37	2.968,04
Tratamiento Residuo no peligroso (€/tratamiento)	4.580,92	4.971,41

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 302: ENERGÍA.

La **ENERGÍA** es un recurso fundamental, sin embargo, es de vital importancia que este consumo se realice de manera eficiente, optimizándolo al máximo y para conseguir que su impacto en el cambio climático sea el menor posible.

La reducción de los consumos no se ha planteado con un dato objetivo, sino como una buena práctica generalizada, política que se fomenta no solo en el ámbito energético sino de una manera global en los consumos de todos los recursos.

Algunas de las acciones que se han tomado han sido:

- Sustitución de tubos fluorescentes por luces de bajo consumo.
- Compra de vehículos propulsados por GNC, que es un combustible más limpio y menos perjudicial para el medioambiente, ya que disminuye las emisiones de CO₂.
- Optimización de las rutas de muestreo.

Los datos de los indicadores de muestran como aglutinación de todos los centros, siendo Castellón el centro de trabajo donde se dan las operaciones más significativas.

INDICADOR	2018	2019
302_1. CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
<i>Energía Renovable (Julios)</i>	2,92695E+12	3,00731E+12
302_2. CONSUMO ENERGETICO FUERA DE LA ORGANIZACION		
<i>Consumo de combustible (Julios)</i>	3,06161E+12	3,92133E+12
302_3. INTENSIDAD ENERGÉTICA		
<i>€/empleado</i>	267,13	245,11
<i>€/parámetro</i>	0,1125	0,1375
302_4. REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGETICO		
<i>Julios/parámetro</i>	2.017.470,16	2.256.713,42

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS


En cuanto a la selección de gestor de residuos, de manera general se sigue la política de contratar el que mejor destino le de al residuo. Con los diferentes gestores de residuos se tratan las alternativas disponibles y se toman decisiones en esta línea.

306_3 DERRAMES SIGNIFICATIVOS

Durante el año 2018 y 2019 no habido derrames significativos.

Eurofins|IPROMA tiene implementado un sistema de gestión medioambiental basado en la norma UNE EN ISO 14001:2015 y dispone de protocolo de actuación para los diferentes posibles derrames que se pueden producir, tanto en laboratorio permanente como durante el trabajo en campo, para que el derrame impacte lo menos posible en el Medioambiente. Estos protocolos son sometidos a verificación de su eficacia según una planificación, de los resultados se establecen acciones que ayudan a mejorar dichos protocolos y con ello prevenir el potencial impacto de derrames fortuitos.

306_2 RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN		
RESIDUOS PELIGROSOS	2018	2019
Incineración (Kg)	0	0
Reciclado (Kg)	2.049	2.642
Recuperación (Kg)	2.317	2.578
Fisicoquímico (Kg)	427	329
Recuperación-Reciclado (Kg)	566	439
Regeneración (Kg)	588	144
RESIDUOS NO PELIGROSOS	2018	2019
Incineración (Kg)	0	0
Reciclado (Kg)	24.837	29.668
Recuperación (Kg)	0	0
Fisicoquímico (Kg)	0	0
Recuperación-Reciclado (Kg)	0	0
Regeneración (Kg)	0	0



Desempeño **Social**

Análisis de materialidad
Enfoque y resultados

Bloque social:

Empleo, seguridad y formación

Descripción grafica de resultados de Materialidad para los aspectos relevantes de la organización contenidos en este bloque:

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO JUSTO



● Seguridad y salud laboral ● Empleo estable ● Formación , educación y desarrollo profesional.

Gráfico 9: Evaluación de los aspectos laborales y trabajo justo en base a criterios de la organización y de los grupos de interés.

Se considera prioritario o material trabajar sobre el aspecto de mayor puntuación, tanto para la organización como para sus grupos de Interés. El aspecto de mayor puntuación es la seguridad y salud.

DESEMPEÑO SOCIAL			
ASPECTO	MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Seguridad y salud	Si	Interna	Empleados

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

El desempeño de la seguridad y salud de una organización como **Eurofins | IPROMA** es una línea de trabajo importante; equiparable a cualquier otro aspecto relevante de la organización. Un trabajo es eficaz cuando es rentable, seguro, ergonómico y con el menor impacto ambiental posible.

Eurofins | IPROMA dispone de una política de Calidad, medioambiente y prevención integrada. A través de la política se manifiesta nuestro compromiso con la seguridad y salud; y establecemos las pautas de actuación.

La dirección de **Eurofins | IPROMA** considera la seguridad y salud de sus trabajadores como un eje clave para conseguir el éxito empresarial, eje equiparable a la gestión de la Calidad y del Medioambiente.

La dirección de **Eurofins | IPROMA** se compromete a:

- Trabajar por la Mejora continua del sistema de seguridad y salud laboral.
- Velar por el correcto desempeño de la seguridad y salud de los trabajadores.
- Cumplir con la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

- Identificar los peligros, evaluar los riesgos e implementar las medidas preventivas necesarias para evitar o reducir el riesgo.
- Dar formación e información sobre materia preventiva tanto en lo relativo al puesto de trabajo de cada empleado como en conceptos generales.
- Promover la participación de los empleados en todas las cuestiones referentes a la prevención de riesgos laborales. Tanto a través del buzón de sugerencias de empleados como del comité de seguridad y salud se detectan las mejoras de la organización en esta materia.
- Evaluar sistemática y periódicamente nuestro sistema de gestión de la Seguridad y Salud para asegurar la adecuación a los cambios del entorno interno y externo.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

403_1 SISTEMA DE GESTIÓN DE A SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Todos los trabajadores externos que vienen a nuestras instalaciones a realizar trabajos se rigen por un procedimiento desarrollado por **Eurofins | IPROMA**.

Las diferentes empresas que entran en las instalaciones intercambian la información de los riesgos y las medidas preventivas. Los responsables de prevención de cada organización analizan la información y toman las acciones necesarias para que se ejecuten los trabajos con la garantía de seguridad necesaria.

No se iniciarán los trabajos hasta que al menos hasta que se compruebe como mínimo:

- Los aptos médicos de los trabajadores externos
- La formación en materia de prevención de los trabajadores externos
- La viabilidad de las medidas preventivas adecuadas
- El conocimiento por parte de los trabajadores externos de las medidas preventivas.

El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de Eurofins Iproma da cobertura a todos los trabajadores en todos los centros de trabajo.

Eurofins | IPROMA está certificada OHSAS 18001:2017 lo que implica una revisión continuada de la evaluación de riesgos y el establecimiento de medidas para minimizar estos. **Eurofins | IPROMA** dispone de un departamento de Prevención interno responsable de asegurar la continua vigilancia y la implementación de los puntos de mejora que se identifiquen. La gestión de la seguridad y salud esta concertada con servicio de prevención ajeno. Se dispone de varios Servicios de prevención diferentes en función de la cercanía a cada uno de nuestros centros.

403_2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

www.iproma.com

La empresa tiene gestionada la prevención a través de servicio de prevención ajeno. El alcance del concierto con el SPA es de todas las especialidades y para todos los centros de trabajo.

La evaluación de riesgo se hace desde el SPA en colaboración con el responsable de prevención, los departamentos implicados y personal representante de los trabajadores en materia de seguridad y salud (comité de seguridad y salud).

Nuestro sistema de gestión es un sistema integrado en materia de calidad, medioambiente y prevención, cualquier medida detectada es incorporada a los procesos de trabajo documentalmente. Cualquier cambio en los sistemas de trabajo se informa y forma al personal y se evalúa periódicamente a través de inspecciones y auditorias en materia de seguridad y salud.

Ante cualquier tipo de accidente se abre una desviación en el sistema cuyas fases de tratamiento son:

- Investigación de causas y extensión.
- Proponer acciones para que no vuelva a ocurrir.
- Verificación de las acciones implementadas.

Todos los trabajadores, a través de comité de empresa, de los buzones físicos de seguridad y salud y del buzón de sugerencias, pueden notificar o denunciar cualquier preocupación en materia de seguridad y salud.

La seguridad de los trabajadores es clave y, por tanto, cualquier trabajador sabe que puede y debe, ante una situación de riesgo, paralizar la actividad y comunicarlo al comité de seguridad y salud para que tomen las medidas oportunas antes de reiniciar la actividad.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

403_3 SERVICIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Puede haber trabajadores externos en la instalación en los supuestos siguientes:

- Instalación de equipos
- Mantenimiento de equipos
- Formación de equipos
- Formaciones específicas en materia de prevención o específicas de cualquier otra área.

El intercambio de información sobre los riesgos y las medidas se gestiona desde la sede de Castellón. El número de trabajadores de empresas subcontratadas presente en la instalación no representa un volumen significativo y se puede gestionar mediante el uso de una sencilla aplicación informática de manufactura propia. Principalmente es el personal de atención a cliente s quien se encarga de comprobar para el personal que llega a la instalación que los diferentes requisitos están conformes. Aunque esta gestión también puede ser realizado por otro personal en función del centro de trabajo al que le aplica.

Los certificados de aptitud médica derivados de los requisitos de la aplicación de los protocolos de coordinación empresarial son gestionados únicamente a través del departamento de prevención. ningún otro trabajador conoce estos documentos ni los gestiona.

403_4 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

A través del comité de seguridad y salud se canalizan los diferentes asuntos en

materia de seguridad y salud . La periodicidad de reunión es como máximo trimestral.

Las funciones del comité son:

- Canalizar, evaluar y proponer medidas a las preocupaciones en materia de seguridad y salud de todos los empleados
- Proponer mejoras preventivas a la Dirección.
- Evaluar la eficacia de las acciones propuestas.
- Verificar que ante un nuevo puesto de trabajo se establecen las medidas preventivas adecuadas.

Los canales disponibles para hacer llegar los diferentes temas son:

- Correo del comité de seguridad y Salud
- Buzón físico en todos los centros de trabajo .
- Buzón de sugerencias “online”.

Por cualquiera de estos canales el trabajador puede notificar cualquier problema, y proponer ideas y sugerencias para establecer las mejoras.

El alcance de los problemas tratados en el comité de seguridad y salud cubre las diferentes especialidades (ergonomía, higiene , seguridad y vigilancia de la salud), es decir , su cobertura formal es el 100% de los asuntos.

El comité de seguridad y salud representa al 100% de los trabajadores.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

76

403_5 FOMENTO DE LOS TRABAJADORES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El contenido de la formación deriva de:

- Resultado del origen de la siniestralidad
- Resultado de nuevos cambios de puesto de trabajo
- Resultado de nuevos trabajos

Se prioriza la formación presencial a la telemática, utilizando como formadores profesionales competentes y con gran capacidad de comunicación. Toda la formación se realiza dentro de jornada laboral.

Los contenidos formativos mas importantes durante este ciclo han sido:

1. Minimización de los riegos de lesiones derivados de las malas posturas.
2. Curso Básico de Prevención : Formación obligatoria para el personal que actúa como recurso preventivo.
3. Medidas de emergencia: Para el personal implicado en los diferentes equipos de emergencia

4. Minimización de los riesgos de accidentes derivados de la manipulación de productos químicos.
5. Minimización de los riesgos existentes durante la conducción.
6. Primeros Auxilios: Para el personal implicados en los diferentes equipos de emergencia

La evaluación de la eficacia se realiza por diferentes vías:

- Supervisando al personal
- Inspecciones de seguridad
- Cuestionario de comprensión del curso

La formación ha sido eficaz puesto que el índice de siniestralidad de la organización ha disminuido.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

403_6 FORMACIÓN DE SALUD DE LOS TRABAJADORES

En relación con los trabajadores que no son empelados de la organización no se han realizado campañas de sensibilización en materia de seguridad y salud.

Internamente para los empleados sí que se potencia una cultura saludable a través de diferentes campañas.

Durante este ciclo las principales campañas han sido:

- Hábitos saludables
- Hidratación en época estival
- Protección solar
- Cuida tus ojos.

Adicionalmente se han realizado las campañas totalmente gratuitas y voluntarias para la prevención de la gripe y la prevención del Glaucoma.

Además, la organización, pone a disposición de los trabajadores, un servicio médico.

La organización ,garantiza , bajo el marco de la ley , la protección de los datos de todos los empleado/as, manteniendo así la confidencialidad de los mismos y

garantizando el derecho a la intimidad .

403_7 PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES

Nuestro producto no tiene impacto en la seguridad y salud de nuestros clientes y por tanto , este hecho tampoco impacta negativamente en una valoración inadecuada del departamento comercial respecto a la inseguridad del producto recibido .

Se ha modificado el protocolo de acoso en lo que se refiere a las relaciones con clientes. En la anterior versión este protocolo solo hacía referencia a las relaciones dentro de la organización y en la última versión ya se ha incluido el protocolo a seguir cuando se detecte un caso de acoso de alguno de los empleados de **Eurofins** | **IPROMA** en relación con las relaciones comerciales externas

Aun así, vemos interesante incorporar en nuestro plan de formación sensibilizaciones externas dirigidas a fomentar en la sociedad una cultura cada vez mayor en materia de prevención.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

78

403_9 LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

HOMBRE	2018	2019
<i>Nº de lesiones</i>	2	5
<i>Horas trabajadas</i>	191.186	191.186
<i>Tasa de lesiones</i>	10,46	26,15

MUJERES	2018	2019
<i>Nº de lesiones</i>	4	9
<i>Horas trabajadas</i>	242.052	242.052
<i>Tasa de lesiones</i>	16,52	37,18

No ha habido fallecimientos en ningún momento del ciclo evaluado.

La tipología de lesiones mas importante de este ciclo se muestra a modo de tabla:

LESIONES MÁS IMPORTANTES 2018	
MUJERES	HOMBRES
Resbalón	Torcedura
Golpe	Quemadura
Picadura insecto	
Microcorte	

LESIONES MÁS IMPORTANTES 2019	
MUJERES	HOMBRES
Salpicadura	Alergia
Golpe con vehículo	Golpe con vehículo
Ergonomía	Quemadura
Alergia	
Tirón lumbar	

Para detectar los peligros más importantes se utilizan varias fuentes:

1. La evaluación de Riesgos: El servicio de prevención ajeno, junto con el departamento de prevención y el personal implicado, revisa cada actividad y cada tarea en los distintos puestos de trabajo con el fin de evaluar los riesgos en cada uno de ellos.
2. La investigación de todos los factores que intervienen en los accidentes habidos, identificando la causa y estableciendo así las medidas oportunas con el fin de que no se vuelvan a repetir.

Bloque social:

Derechos humanos

Descripción grafica de resultados de Materialidad para los aspectos relevantes de la organización contenidos en este bloque



Se ha considerado relevantes aquellos que la organización considera superiores a 4.5 y los grupos de Interés superiores a 4.2.

DESEMPEÑO SOCIAL			
DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO	MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
No discriminación	Si	Interna	Empleados
Evaluación con proveedores con cláusulas de derechos humanos	Si	Externa	Proveedores

Gráfico 10: Evaluación de los aspectos relacionados con los derechos humanos en base a criterios de la organización y de los grupos de interés.

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

La gestión económica con valores es la única vía para dar una solución a la profunda crisis de valores cívicos y económicos que han guiado el modelo de crecimiento económico hasta el momento.

Nuestro objetivo en el entorno laboral es fomentar una cultura de comportamientos éticos, transparentes y responsables que permita aumentar la confianza de nuestros grupos de Interés.

A través del **código de conducta** se establecen las normas para minimizar los riesgos de discriminación.

Extracto de código de conducta respecto a los derechos humanos:

*Todos los empleados de **Eurofins** | **IPROMA** son un factor clave en la estrategia empresarial. Desde la Dirección se promueve el respeto a los derechos humanos y laborales.*

En el entorno laboral todos los empleados están obligados a relacionarse con sus compañeros con respeto, teniendo en cuenta las diferencias culturales de las personas y no permitiendo ninguna discriminación ni abuso por razones de género, raza, religión o cualquier otra condición personal.

*Todo el personal de **Eurofins** | **IPROMA** debe tener especial consideración de atención e integración hacia las personas con discapacidad o minusvalía.*

Respecto de los proveedores destacar que nuestra evaluación de proveedores contiene criterios de sociales relacionados con la posesión por parte de los proveedores de políticas Sociales Para influir positivamente en este sentido todos los proveedores deben aceptar el código ético que les aplica.

No se incorporan proveedores a la cadena de suministro sin aceptación previa del código ético. Los criterios aplicados a los proveedores en el código ético en lo referente a aspectos sociales son:

- **Derechos humanos.**
 - Nuestros proveedores deben respetar los derechos humanos de los trabajadores de una manera rotunda.
 - Nuestros proveedores deben asegurarse no ser cómplices por omisión de la vulneración de los derechos humanos
 - Nuestros proveedores deben asegurarse que se respetan los derechos humanos de las comunidades indígenas donde operan.
- **Legislación laboral.** La jornada laboral de los empleados de nuestros proveedores no excederá el máximo permitido por la legislación aplicable en el País donde opere. Los horarios se realizarán respetando los derechos de los trabajadores. La remuneración de los empleados cumplirá con la legislación salarial del país y asegurará una calidad de vida digna. Los proveedores se comprometen a respetar la cuota legal de discapacitados según la legislación aplicable a cada País donde opera.
- **Trabajo Infantil.** Nuestros proveedores deberán contratar respetando la edad mínima de contratación fijada según la ley donde operen. Se debe apoyar la erradicación del trabajo Infantil.
- **Trabajo Forzoso y Justo.** Nuestros proveedores deben proporcionar un entorno laboral libre de violencia y justo, garantizando la tolerancia nula al acoso sexual, abuso sexual y abuso de autoridad o maltrato.
- **Igualdad de oportunidades.** Nuestros proveedores no discriminarán por razones de sexo, edad, religión, estado civil, orientación sexual, raza, capacidad física, orientación sexual, ideología, opinión política, estado de salud u embarazo u otra condición personal, favoreciendo la igualdad de oportunidades
- **Libertad de asociación.** Nuestros proveedores garantizarán el derecho de asociación, afiliación y negociación colectiva. Los proveedores no desfavorecerán a los empleados que actúen como representantes de los trabajadores.

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

406_ NO DISCRIMINACION

406_1 NUMERO DE CASOS DE DISCRIMINACION Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

No existen casos de discriminación

Eurofins | IPROMA tiene implementado un plan de igualdad con el que se consigue garantizar la igualdad de oportunidades por cuestión de género.

incumplimiento de derechos humanos.

414_2 IMPACTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

De las evaluaciones de proveedores, tanto de 2018 como de 2019, no se ha detectado ningún proveedor con impacto social negativo.

414_ EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

414_1 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCION DE CRITERIOS RELATIVOS A DERECHOS HUMANOS

El 100% de los proveedores se evalúan atendiendo a criterios sociales. El cuestionario utilizado para la evaluación de proveedores contiene cuestiones relativas a aspectos de calidad, aspectos medioambientales, de seguridad y salud y aspectos sociales.

NÚMERO DE PROVEEDORES APROBADOS

2018	15
2019	44

No se ha identificado ninguna denuncia de nuestros proveedores en materia de

Bloque social:

Cliente

Descripción grafica de resultados de materialidad para los aspectos relevantes de la organización contenidos en el siguiente bloque: GRI 416: Seguridad y salud de clientes



Cruzando la valoración de los grupos de interés junto con los de la organización, se ha considerado relevantes aquellos que la organización considera superiores a 4.5 y los grupos de Interés superiores a 4.2.

DESEMPEÑO SOCIAL			
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO Y SERVICIO			
ASPECTO	MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Calidad del producto	Si	Externa	Clientes
Innovación en el servicio	Si	Externa	Accionistas y clientes

GRI 416: SEGURIDAD Y SALUD EN CLIENTES

Gráfico 11: Evaluación de los aspectos relacionados con el producto / cliente en base a criterios de la organización y de los grupos de interés.

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 416: SEGURIDAD Y SALUD DE CLIENTES

Para **Eurofins | IPROMA** es fundamental la plena satisfacción de cliente. Nuestros procesos se orientan para ser excelentes en el servicio que prestamos. Conocer las necesidades de nuestros clientes forma parte de uno de los procesos clave de la organización. Contamos con una red de comerciales y un departamento de atención al cliente que ejercen de puente entre el cliente y la organización para dar el mejor servicio. Nuestro objetivo es que nuestros clientes confíen en **Eurofins | IPROMA** y para ellos nuestros esfuerzos se orientan para:

- Disponer de un abanico de ensayos amplio.
- Disponer de personal técnicamente competente para la puesta a punto de ensayos que sean requeridos por nuestros clientes.
- Disponer de equipamiento de última generación rápido, exacto y preciso para garantizar resultados precisos a nuestros clientes.
- Disponer de un plazo de entrega adecuado.
- Ser excelentes en el trato con el cliente antes, durante y tras el servicio.

La seguridad en la información entendida como fiabilidad y puntualidad de los resultados es fundamental para nuestros clientes. Cualquier insatisfacción en el servicio prestado es tratada como una queja y entra dentro de nuestro sistema para tratar de dar la mejor solución al cliente e implementar las acciones necesarias para que no vuelva a ocurrir.

Nuestros productos son informes de resultados analíticos, por eso se enfoca como el aspecto a valorar el % de reclamaciones de clientes en relación con el número de informes emitidos. Los aspectos que originan las en las reclamaciones son entre otros:

- Plazo de entrega
- Claridad de la información
- Confiabilidad de resultados
- Servicio prestado acorde a los solicitado.

GRI 416-1: EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SEGURIDAD Y SALUD DE LAS CATEGORIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



Gráfico 12: Evaluación del número de informes de ensayo emitidos en el periodo del 2017-2019

* Se evalúan el 100% de los informes emitidos

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

GRI 416-2: CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Tal y como se ha comentado anteriormente nuestro servicio no tiene impacto en la seguridad y salud de nuestros clientes y por tanto no hay reclamaciones al respecto. Sin embargo, los incumplimientos respecto a cualquier insatisfacción en el servicio se reflejan través de reclamaciones. El siguiente gráfico muestra la evolución de las reclamaciones respecto al servicio prestado.

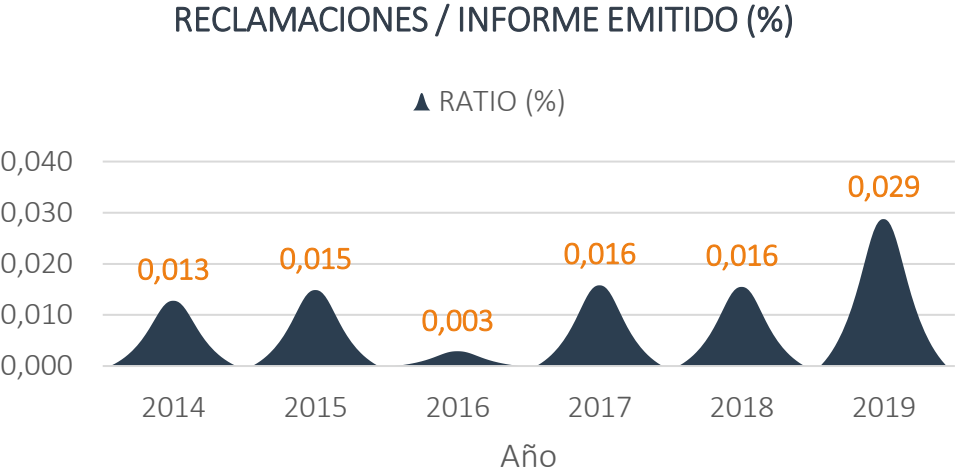


Gráfico 13: Evaluación de la ratio de reclamaciones / informe de ensayo emitido en el periodo del 2014-2019

Otra fuente de información para valorar la satisfacción del cliente respecto al servicio

prestado es la **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** que se realiza bienalmente . Los factores clave que se valoran en la encuesta de satisfacción y que reflejan la valoración de los clientes acerca de la calidad del servicio son:

- Claridad de la Información
- Fiabilidad de los resultados
 - Puntualidad
 - Atención en el servicio post venta

La descripción de la encuesta y los resultados obtenidos se definen a continuación:

FICHA DE LA MUESTRA. INFORMACIÓN DE BASE PARA LA INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
ORIGEN DE LOS DATOS	Base de datos de clientes de Eurofins IPROMA (5438 envíos)
MÉTODO DE RECOGIDA	Encuesta libre estructurada
TAMAÑO DE LA MUESTRA	237 respuestas válidas
LOCALIZACIÓN DE LA MUESTRA	Territorio nacional
ERROR MUESTRAL	6,23%
CUESTIONARIO	Cuestionario estructurado en preguntas cerradas, cerradas de varias opciones y abiertas.
FECHA DE REALIZACIÓN	28/10/2019 – 16/12/2019

Enfoque y resultados de los aspectos materiales

85

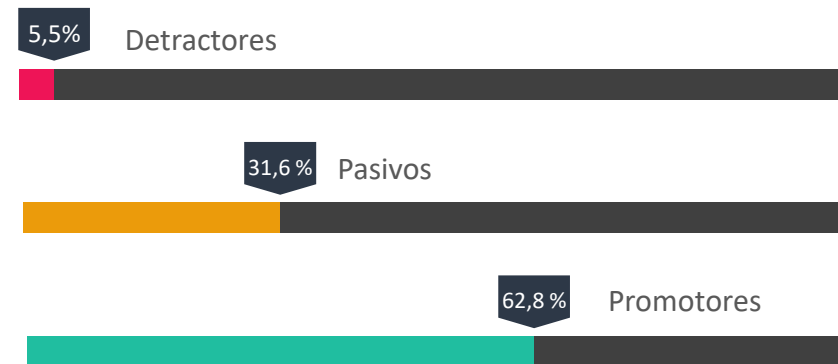
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Medir la satisfacción de nuestros clientes, es la clave para mejorar nuestros servicios. Eurofins | IPROMA apuesta por la excelencia en sus servicios, por lo que realiza la evaluación sistemática del grado de satisfacción en sus clientes a través de encuestas.

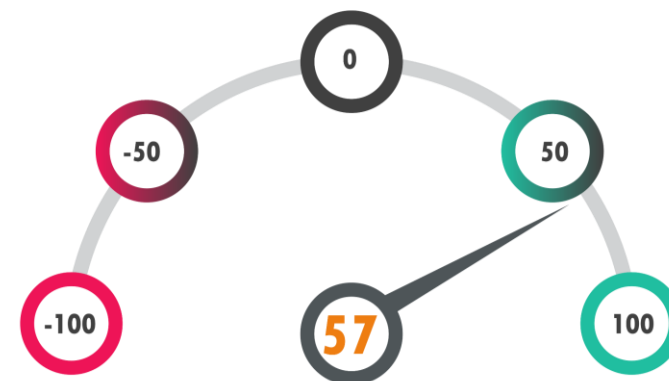
El Net Promoter Score (NPS) es el indicador utilizado por Eurofins | IPROMA, para llevar a cabo la evaluación del grado de satisfacción de sus clientes. El NPS es un índice que mide la disposición de los clientes hacia nuestra empresa, clasificándolos en tres grupos: Promotores, Pasivos y Detractores. Los Promotores son clientes cuyas experiencias con nosotros han sido por demás positivas y están predispuestos a recomendarte. Los Pasivos son clientes cuyas experiencias han sido simplemente satisfactorias y por tanto se encuentran indiferentes a recomendarte. Los Detractores, el punto crítico de tu interacción, son aquellos que han tenido una experiencia negativa y por supuesto no estarán abiertos a recomendarte.

Los resultados de esta evaluación muestran que el 62,8 % de los encuestados son promotores de Eurofins | IPROMA, clientes con experiencias muy positivas y por tanto dispuestos a recomendar nuestros servicios.

Los detractores son únicamente el 5,5 % y sobre los mismo se han llevado a cabo acciones con el fin de revertir su experiencia.



Para calcular el NPS, al porcentaje de clientes Promotores réstale los Detractores. El resultado es un número del -100 al 100. Si el resultado es un valor positivo se considera bueno y si es de +50 se considera excelente. El resultado obtenido en la última evaluación ha sido de 57, es por tanto muy satisfactorio.



Proyectos de Innovación y Desarrollo

Sin invertir en innovación no se puede avanzar en el desarrollo de nuevas tecnologías mas rápidas y con menos impacto medioambiental. [Eurofins](#)| [IPROMA](#) esta certificada en la norma UNE 166002:2014, a través de este sistema se vehicula e impulsa la innovación. Para fomentar la participación de los empleados en la contribución a la Innovación se dispone de un buzón de sugerencias e ideas, las cuales son el punto de partida para la creación de proyectos alineados con a estrategia empresarial.

TITULO	TIPO DE PARTICIPACION	ENTIDAD FINANCIADORA	PERIODO
AUTOMATIZACIÓN DE MOSTRAXES OCEANOGRAFICAS MEDIANTE VEHÍCULOS NON TRIPULADOS	SUBCONTRATADOS	GAIN Axencia Galega de Innovación y programa operativo plurirrexional Feder Pocint a través do convenio de colaboración co Ministerio de Economía e Empresa Civil Uav Initiative.	2018-2021
INNOVATIVE COMBINATION OF WWT TECHNOLOGIES FOR WATER REUSE: ANAEROBIC-AEROBIC, MICROALGAE AND AOP PROCESSES (LIFE AMIA)	SOCIOS	LIFE 2018 -Environment and Resource Efficiency project application	2019-2022
SYNERGIC TPAD AND O3 PROCESS IN WWTPS FOR RESOURCE EFFICIENT WASTE MANAGEMENT- LIFE STO3RE	SOCIOS	LIFE	2015-2019
DESARROLLO DE MICROFILTROS CERÁMICOS AUTOLIMPIABLES MEDIANTE MICROONDAS Y APLICACIÓN A LA FILTRACIÓN DE MUESTRAS MEDIOAMBIENTALES	LIDER	RETOS	2015-2019
ECO-FRIENDLY CERAMIC MEMBRANE BIOREACTOR (MBR) BASED ON RECYCLED AGRICULTURAL AND INDUSTRIAL WASTES FOR WASTE WATER REUSE — REMEB	LIDER	HORIZON H2020	2015-2018



Verificación de la memoria

- Este es el segundo informe bienal verificado externamente
- En abril de 2020 se ha realizado la auditoría externa por la certificadora SGS.

Índice de contenido **GRI**

Índice de contenido GRI

GRI Standard	Divulgaciones	Opción Esencial	Página nº	Omisión
GRI 101	GRI-101 1 Divulgación de Principios 2016	*		
DIVULGACIONES GENERALES: Según Standard GRI				
GRI 102 Divulgaciones Generales. 2016	GRI-102 1 Perfil de la organización	*	23	
	102-1 Nombre de la organización			
	102-2 Descripción de actividades	*	25	
	102-3 Ubicación de la sede	*	29	
	102-4 Ubicación de las operaciones	*	29	
	102-5 Propiedad y forma Jurídica	*	28	
	102-6 Mercados servidos	*	31	
	102-7 Tamaño de la Organización	*	32	
	102-8 Información empleados y otros trabajadores	*	34	
	102-9 Cadena de suministro	*	37	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	*	39	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	*	39	
	102-12 Iniciativas externas	*	41	
	102-13 Afiliación a asociaciones	*	42	
	GRI-102 2 Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	*	5	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	*	14	
	GRI-102 3 Ética e Integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	*	20	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento sobre ética			
	GRI-102 4 Gobierno			
	102-18 Estructura de gobernanza	*	46	

Índice de contenido GRI

GRI Standard	Divulgaciones	Opción Esencial	Página nº	Omisión
GRI 102 Divulgaciones Generales. 2016	102-19 Procesos de delegación			
	102-20 Responsabilidades de ejecutivos con Sostenibilidad			
	102-21 Consultas con grupos de interés en sostenibilidad			
	102-22 Composición máximo órgano de gobierno			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno			
	102-24 Nombramiento y selección del órgano de gobierno			
	102-25 Conflicto de interés			
	102-26 Papel del órgano de gobierno en objetivos estratég.			
	102-27 Medidas para desarrollo del órgano de gobierno			
	102-28 Evaluación del desempeño mas alto cargo de gob.			
	102-29 Identificación y gestión impactos econom. soc. amb.			
	102.30 Papel órgano de gobierno en eficiencia procesos			
	102-31 Frecuencia de revisión en materia de sostenibilidad			
	102-32 Papel del órgano de gobierno en el informe sostén.			
	102 33 Proceso para comunicar preocupaciones críticas			
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones críticas			
	102-35 Políticas de remuneración			
	102-36 Procesos para determinar la remuneración			
	102-37 Participación partes interesadas en remuneración			
	102-38 Ratio de compensación trabajador mejor pagado			
	102-39 Aumento ratio compensación trab. Mejor pagado			
	102-40 Lista de grupos de interés		*	50
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		*	50
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés		*	50
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		*	51
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		*	53

Índice de contenido GRI

GRI Standard	Divulgaciones	Opción Esencial	Página nº	Omisión
	GRI-102 6 Practicas de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	*	54	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	*	55	
	102-47 Listado de temas materiales	*	58	
	102-48 Reexpresión de la información	*	58	
GRI 102	102-49 Cambios en la elaboración de informes	*	58	
Divulgaciones	102-50 Periodo objeto del informe	*	58	
Generales.	102-51 Fecha del último informe	*	58	
2016	102-52 Ciclo de elaboración de informes	*	58	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	*	58	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	*	58	
	102-55 Índice de contenidos GRI	*	ANEXO I /89	
	102-56 Verificación externa	*	87	
GRI 103	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	*	61,67,72,79, 82	
Enfoque de	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	*	62,68,72.80,83	
gestión.	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	*	63,68,73,81,84	
2016				
	201 Desempeño económico		62	
	202 Presencia en el mercado			
GRI 200	203 Impactos económicos indirectos		64	
Económicos.	204 Prácticas de adquisición		65	
2016	205 Lucha contra la corrupción			
	206 Competencia desleal			

Índice de contenido GRI

GRI Standard	Divulgaciones	Opción Esencial	Página nº	Omisión
GRI 300 Ambientales 2016	301 Materiales			
	302 Energía		69	
	303 Agua			
	304 Biodiversidad			
	305 Emisiones			
	306 Efluentes y residuos		70	
	307 Cumplimiento ambiental			
	308 Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 400 Sociales 2016	Empleo			
	Relación trabajadores empresa			
	Salud y seguridad en el trabajo		74	
	Formación y educación			
	Diversidad e igualdad de oportunidades			
	No discriminación		81	
	Libertad de asociación			
	Trabajo infantil			
	Trabajo forzoso u obligatorio			
	Prácticas en materia de seguridad			
	Derechos de los pueblos indígenas			
	Evaluación de derechos humanos			
	Comunidades locales			
	Evaluación social de proveedores		81	
	Política pública			
	Salud y seguridad de clientes		82	
	Marketing y etiquetado			
	Privacidad de cliente			
	Cumplimiento socio económico			



IPROMA



Oficinas centrales – Castellón
Cno. de la Raya nº 46 - 12006 Castellón
Tel.: 964 251 072 - Fax: 964 210 476
atencioncliente@iproma.com - www.iproma.com

