



IPROMA

---

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2020 - 2021





# Índice

<b>DECLARACIÓN RESPONSABLE</b>	<b>3</b>
Grandes logros en materia de responsabilidad social	4
Logros	5
Riesgos y oportunidades	6
Efectos en el ámbito de la sostenibilidad	6
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	<b>13</b>
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>16</b>
Sobre Eurofins   IPROMA y nuestra presencia	17
Actividades, marcas, productos y servicios	19
Propiedad y forma jurídica	21
Cambios significativos en la organización	26
Principio de precaución	28
Iniciativas externas	29
Asociaciones	30
Apoyo al desarrollo de prácticas en empresas	31
<b>ESTRUCTURA DE GOBERNANZA</b>	<b>32</b>
Comité de Dirección	33
Comité de Seguimiento	33
Comité de RSC	34
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>35</b>
Grupos de interés y selección	36
El convenio colectivo	37
Diálogo con los grupos de interés	38
Preocupación de los grupos de interés	41
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>	<b>42</b>
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	<b>47</b>
<b>CONTENIDOS TEMÁTICOS</b>	<b>49</b>
<b>Desempeño económico</b>	<b>50</b>
Enfoque y resultados de los aspectos materiales	51
201   Desempeño económico	52
203   Impactos económicos indirectos	54
204   Prácticas de adquisición	55
<b>Desempeño medioambiental</b>	<b>56</b>
Enfoque y resultados de los aspectos materiales	57
Enfoque y resultados de los aspectos materiales	58
302   Energía	59
306   Efluentes y residuos	61
<b>Desempeño social</b>	<b>62</b>
<b>Bloque social: empleo, seguridad y formación</b>	<b>62</b>
Enfoque y resultados de los aspectos materiales	63
403   Salud y seguridad en el trabajo	65
Desempeño social	73
<b>Bloque social: empleo, seguridad y formación</b>	<b>73</b>
Enfoque y resultados de los aspectos materiales	74
406   No discriminación	76
414   Evaluación social de proveedores	77
Desempeño social	78
<b>Bloque social: cliente</b>	<b>78</b>
Enfoque y resultados de los aspectos materiales	79
Enfoque y resultados de las encuestas de satisfacción	81
<b>Verificación de la memoria</b>	<b>85</b>



# DECLARACIÓN RESPONSABLE

# Grandes logros en materia de responsabilidad social



Como Director General de la compañía Eurofins Iproma, es de nuevo un honor para mí, presentar nuestra tercera memoria de responsabilidad social.

Los dos años que cubre esta memoria han estado indiscutiblemente caracterizados por una pandemia mundial, lo que ha hecho que debamos enfocarnos con mayor cuidado en el mantenimiento de los puestos de trabajo de empleados y empleadas, el cuidado de nuestros proveedores, la toma de conciencia de las dificultades que algunas personas trabajadoras tenían para abordar el desempeño profesional con éxito, y por tanto hayan sido las líneas estratégicas en el gobierno de nuestra responsabilidad social.

Facilitar a todos la continuidad de la actividad y la conciliación con las circunstancias ha ayudado a avanzar rápidamente en un cambio necesario del que ya éramos conscientes antes de la pandemia, y es que, desde las empresas se debía apostar fuertemente por la digitalización y por ofrecer entornos laborales flexibles, que ayudaran a las familias a conciliar.

Nuestra actividad principal es el análisis de parámetros indicadores del impacto ambiental, sin embargo, dado que somos un referente también como expertos técnicos en el ámbito de la microbiología, en los peores momentos de la pandemia hemos puesto al servicio de la sociedad la determinación de COVID-19, tanto en las aguas residuales como en superficies de trabajo, para que nuestros clientes (hospitales, residencias ...etc.) y nuestra sociedad en general pudieran asegurar entornos de trabajo y convivencia libres de COVID-19.

Nuestros clientes, accionistas y sociedad en general demandan no sólo calidad de los servicios que prestamos, sino también el uso de criterios de sostenibilidad en el desarrollo de la actividad (economía, medioambiente, sociedad).

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.

Los principios utilizados para la calidad son: precisión, equilibrio, comparabilidad de los datos, fiabilidad y puntualidad.

Con la elaboración de este informe de gestión queremos poner en conocimiento de nuestros grupos de interés, de una forma rigurosa, los aspectos que más influyen en nuestro desempeño económico y en la generación de valor para nuestra sociedad.





## Ampliación de la huella de carbono en todos los centros de trabajo

La Huella de Carbono (HC) es un indicador de gran relevancia, por la información que aporta, sobre los gases de efecto invernadero que emite a la atmósfera el desempeño de nuestra actividad.

Nuestro compromiso con el medioambiente avanza año a año abordando nuevas acciones dirigidas a subsanar o mitigar el impacto medioambiental. Un ejemplo de compromiso medioambiental es la verificación de la huella de carbono.

No se puede mejorar aquello que no se conoce, por ello estos dos últimos años, hemos estado orientados a ampliar huella de carbono y certificarla para todos los centros de trabajo.



## Puesta a punto del servicio de toma de muestra y análisis de COVID-19.

Los dos años que cubren esta memoria han estado marcados por la pandemia mundial derivada de la COVID-19. Las acciones en materia de sostenibilidad han estado necesariamente orientadas a colaborar con la sociedad, para asegurar que las herramientas establecidas en los diferentes planes de actuación son eficaces en la lucha frente a la COVID-19, generando entornos de convivencia seguros. En este sentido este año se han desarrollado y acreditado por ENAC (Entidad nacional de acreditación) las siguientes actividades:

- Toma de muestra de SARS-CoV-2 en aguas residuales
- Detección y cuantificación de SARS-CoV-2 por PCR a tiempo real en agua residual.
- Detección de SARS-CoV-2 por PCR a tiempo real en superficies



# Riesgos y oportunidades

## Efectos en el ámbito de la sostenibilidad

El enfoque estratégico en materia de sostenibilidad supone diseñar el crecimiento de la organización atendiendo a nuestro compromiso con el cumplimiento con los 10 principios del pacto mundial:

### **Derechos humanos**

Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente

Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

### **Trabajo**

Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.

Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

### **Medioambiente**

Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.



# Riesgos y oportunidades

## Efectos en el ámbito de la sostenibilidad

Por ello el plan estratégico alinea los intereses de las partes interesadas 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 la sociedad un amplio abanico metodologías analíticas basadas en normativa de referencia internacional, que cubra las necesidades de nuestros clientes y cuyo desarrollo se realiza de una manera responsable con el medioambiente. En toda nuestra cadena de desarrollo de servicio se incluyen criterios sostenibles, desde el inicio, incluyendo en la valoración de proveedores criterios de sostenibilidad, hasta la inversión en equipos y tecnologías respetuosas con el medioambiente. Además, Eurofins IPROMA apuesta fuertemente por colaborar activamente en proyectos de innovación vinculados a nuestra actividad.

El acuerdo de todas las partes implicadas alrededor del cambio climático y su origen es total. Somos una empresa consciente de que nuestras actividades, nuestro desarrollo implica impacto medioambiental. Impactamos emitiendo gases de efecto invernadero que producen un cambio climático. La lucha contra el avance del cambio climático han pasado a ser una de las acciones prioritarias de los gobiernos y de las empresas.

Las acciones llevadas a cabo en estos dos años, englobadas dentro del ámbito de la sostenibilidad, están orientadas a abordar los siguientes objetivos de desarrollo sostenible (ODS):



## SALUD

### Bonificación para la plantilla en el análisis de COVID-19 para PCR o antígeno

Somos conscientes de que no ha existido en décadas cercanas algo similar a la situación derivada de la pandemia. Desde el punto de vista de la vida diaria y cotidiana, la pandemia ha implicado un fuerte estrés para las personas con familiares mayores o sensibles cercanas a las que no podían acompañar durante este periodo. Sabemos que las relaciones sociales son básicas para restaurar la sensación de bienestar. Por ello, en pro de ayudar a garantizar las relaciones seguras Eurofins puso a disposición del personal de la plantilla la posibilidad pruebas PCR o antígeno con un descuento significativo.

# Riesgos y oportunidades

## Efectos en el ámbito de la sostenibilidad



### IGUALDAD DE GÉNERO

#### Campaña en redes sociales "La mujer que admiro"

Un tema sobre el que actualmente se reflexiona en profundidad es sobre el género, y concretamente sobre el papel de la mujer en la sociedad y su aportación al desarrollo socioeconómico. Es necesario trabajar para favorecer la integración total de la mujer en los diferentes ámbitos de la sociedad. En este sentido, desde Eurofins IPROMA creamos la campaña "la mujer que admiro", con la que se pretendía sensibilizar a la población sobre la contribución de la mujer en nuestros profesionales actuales y futuros. La campaña consistió básicamente en que los trabajadores y trabajadoras de Eurofins IPROMA reflexionaban el día 8 de marzo en diferentes redes sociales sobre la mujer que admiraban. Haciendo partícipes de esta admiración a nuestro entorno social y laboral.



### AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

#### Proyecto IDi SADAR

El objetivo principal de este proyecto viene impulsado por la nueva normativa de regeneración de aguas, que pide la determinación de patógenos de importancia como esporas *C. perfringens* y coliformes. Esta necesidad afecta tanto a explotadores de EDAR como a laboratorios de análisis.

El objetivo del proyecto es el desarrollo de una plataforma IOT de gestión de riesgos basada en georreferenciación, apoyada principalmente en los datos suministrados por equipos portables, que sean capaces de detectar de forma rápida *Legionella* (técnica y ámbito ya desarrollado), *Escherichia Coli* y *Clostridium Perfringens* en aguas regeneradas. Tres bacterias que se contemplan en la nueva legislación de regeneración de aguas.



# Riesgos y oportunidades

Efectos en el ámbito de la sostenibilidad



## AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

### Proyecto IDi SADAR

#### Antecedentes y necesidades

El desarrollo de métodos nuevos y mejorados para el análisis microbiológico del agua es un proceso continuo. Los avances en nanotecnología, microbiología y biosensores durante 20 años han aumentado el conocimiento científico y técnico aplicado al desarrollo de métodos. El uso de anticuerpos para la detección y fijación de microbios sobre una superficie es una estrategia que ha probado su extraordinaria especificidad a la hora de seleccionar las bacterias objeto de la medición.

En particular, los métodos que utilizan tecnología de separación inmunomagnética (SIM) han demostrado ser particularmente prometedores. Estos métodos no dependientes del cultivo, son de gran interés porque su alto rendimiento permite la detección de indicadores bacterianos y patógenos no cultivables y consumen menos tiempo y recursos.



## AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

### Proyecto IDi AMIA

AMIA tiene como objetivo definir un nuevo concepto de EDAR centrado principalmente en el cumplimiento de la Directiva de reutilización del agua, con bajos requerimientos energéticos, y dando valor añadido a los subproductos.

Para ello, se diseña, construye y valida un sistema de planta piloto consistente en un tratamiento en tres fases, tratamiento anaerobio/aerobio, un biorreactor de microalgas y una combinación de adsorción con oxidación avanzada. Este concepto de EDAR recupera nutrientes y reduce el consumo neto de energía y, en consecuencia, reduce las emisiones de gases de efecto invernadero por medio de:

- Tratamiento anaeróbico que produce biogás y consume menos energía.
- Tratamiento de microalgas con requerimientos de baja energía.
- Tecnología de adsorción y electrooxidación suministrada por energía renovable.
- El proyecto, se realiza en cooperación con: FACSA, ARVIA TECHNOLOGY, ATLANTIS CONSULTING, CSIC, ESAMUR

# Riesgos y oportunidades

Efectos en el ámbito de la sostenibilidad



## CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

### Semana de la movilidad en Castelló

En las últimas décadas el crecimiento urbano ha sido imparable. Ha habido una despoblación importante de las zonas rurales. Desde Eurofins apoyamos el crecimiento alineado con el respeto a espacios verdes, amplios y libres de humos, donde la persona sea la protagonista y disfrute de una calidad de vida libre de contaminación. Por ello en el 2021 colaboramos con el Ajuntament de Castelló en la semana de la movilidad y desde la Mesa de Responsabilidad Social de Castellón, a la que estamos vinculados, patrocinamos la marcha a pie para la reivindicación de las ciudades sostenibles





# Riesgos y oportunidades

## Efectos en el ámbito de la sostenibilidad



## PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

### Plan de comunicación interna

Las acciones para luchar contra el cambio climático incluyen un código de buenas prácticas medioambientales que de manera periódica difundimos a través de nuestro plan de comunicación interna.



## CONSEJOS PARA UNA CONDUCCIÓN EFICIENTE

- 1.- En motores **diesel**, y tras arrancar, **esperar unos segundos** antes de iniciar la marcha, para permitir así que la bomba de aceite lubrique el motor. En motores de **gasolina** **iniciar la marcha de forma inmediata**.
- 2.- Utilizar la **primera tan sólo para iniciar la marcha**, cambiando a segunda lo antes posible.
- 3.- Circular el mayor tiempo posible en las **marchas más largas y a bajas revoluciones**.
- 4.- Hasta que el motor no haya alcanzado la temperatura óptima (suele rondar los 90° C), **no estirar las marchas por encima de 3.000 r.p.m. en el caso del diesel y de 4.000 r.p.m. en el caso de motores de gasolina**. Para que alcance la temperatura óptima de funcionamiento con mayor rapidez, se puede no conectar la calefacción hasta que el motor no alcance dicha temperatura.
- 5.- Durante la conducción, es esencial **guardar la distancia de seguridad**, de modo que podamos anticiparnos a los acontecimientos, pudiendo mantener una velocidad constante. Evitar frenazos (y por tanto posteriores acelerones para recuperar la velocidad) reducirá el consumo de combustible.
- 6.- Para la reducción de la velocidad, lo más recomendable es circular con la marcha actual insertada sin acelerar, frenando suavemente a medida que nos acerquemos al punto de detención, sólo reduciendo en último término, o pasando de la marcha a punto muerto si la velocidad no es elevada.
- 7.- **Uso racional de los sistemas de refrigeración**, enchufando el aire acondicionado solo cuando sea necesario y a una temperatura entre 21-22°C. Por otra parte, conducir con las ventanillas abiertas aumenta el consumo de medio a un litro por km.
- 8.- **Evitar velocidades elevadas**, ya que la relación entre consumo de combustible y kilómetros recorridos aumenta de forma considerable por encima de los 100 km/h, más aún en el caso de vehículos con aerodinámica desfavorable (furgonetas, todo terreno, etc.).
- 9.- **Cumplir los plazos de mantenimiento** (cambio de aceite y filtros) estipulados.
- 10.- Comprobar que las **presiones de los neumáticos son correctas**, ya que una presión demasiado baja incrementa el consumo, entre otros males.
- 11.- A la hora de repostar en los vehículos de gasolina, **se repostará en gasolineras REPSOL** frente a las de CEPSA, ya que el factor de emisión es menor.

*Las medidas de conducción antes comentadas, no se utilizarán en ningún caso en menoscabo de la seguridad, por lo que en situaciones de peligro (adelantamientos, incorporaciones, etc.) se deberá tener más en cuenta la propia integridad física que los consejos citados.*

# Riesgos y oportunidades

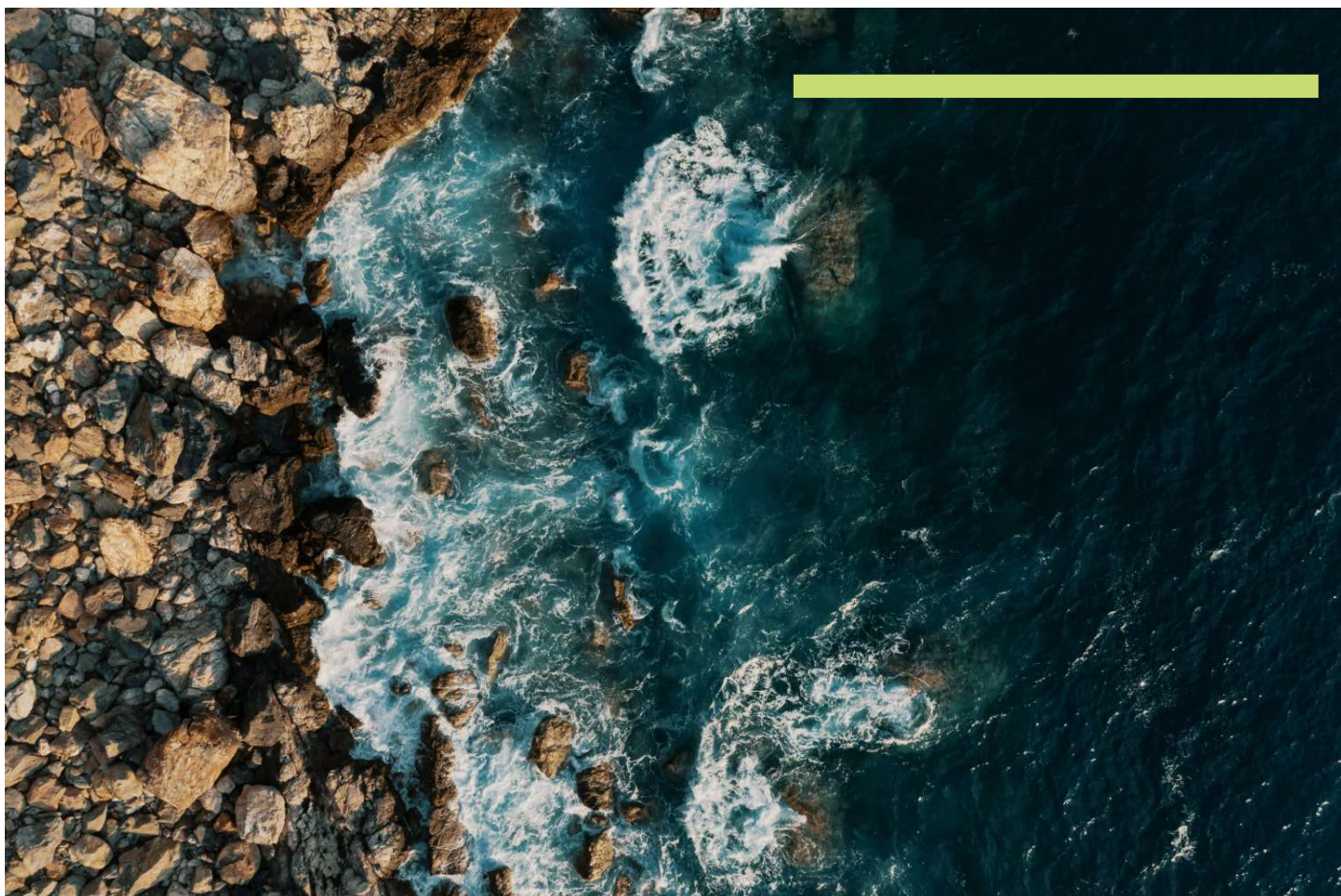
Efectos en el ámbito de la sostenibilidad



## VIDA SUBMARINA

### Acuerdo de colaboración con Markes Internacional

Los mares y océanos del mundo son el motor de los sistemas globales que hacen que la Tierra sea un lugar habitable para los seres humanos. La forma en que gestionamos este recurso vital es fundamental para la humanidad y para contrarrestar los efectos del cambio climático, ya que del medio marino depende la forma de vida de muchas comunidades del mundo. Eurofins IPROMA al frente de modernización en las mejores técnicas disponibles firma un acuerdo de colaboración con Markes Internacional, compañía especializada en la cuantificación de trazas de compuestos volátiles y semivolátiles (VOCs y SVOCs) mediante cromatografía de gases (GC). El acuerdo está orientado a facilitar el desarrollo y validación de una metodología para la cuantificación de microplásticos y nanoplásticos hasta 0.3  $\mu\text{m}$  y así mejorar en la cuantificación de este contaminante presente también en el medio marino.







# ÉTICA E INTEGRIDAD

## 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

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.

### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Atender sus expectativas y comprender y conocer lo que considera valioso.

### ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Resultados fiables para tomar decisiones validas.

### GESTIÓN SOSTENIBLE

Gestión eficiente de los recursos y humanización de los procesos.

### IDI

Resolver problemas del cliente de maneras nuevas y diferentes.

### PROFESIONAL COMPETENTE

Desarrollo profesional de las personas para ofrecer el mejor servicio.

### ÉTICA PROFESIONAL

Es imprescindible actuar bajo un conjunto de premisas éticas y morales que garanticen la gestión responsable de la actividad.



## 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 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

## PROTOCOLOS DE CONDUCTAS RESPONSABLES Y ÉTICAS

**Código ético a proveedores**

**Código ético de conducta sobre los trabajadores**

**Protocolo contra el acoso**







# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

# Sobre Eurofins | IPROMA y nuestra presencia

**Eurofins Iproma S.L U**  
**Telf: 964 251 072**  
**atencioncliente@iproma.com**

Somos una empresa de referencia en la realización de estudios, asesoramiento técnico, toma de muestras y análisis de aguas, análisis de suelos contaminados, residuos, sedimentos, biota, análisis atmosféricos e higiene industrial. Nuestra elevada especialización nos permite no solo analizar los parámetros habituales, sino determinar también contaminantes orgánicos, sustancias prioritarias, drogas y fármacos, radioactividad, indicadores biológicos, etc.

Conscientes de que la clave de una organización grande como la nuestra, es la apuesta firme por herramientas de gestión que ayuden a vehicular todos los procesos y sean palanca de la mejora continua, tenemos implementados los siguientes sistemas de gestión:

CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
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 de Igualdad	Gestión de la no discriminación por razones de sexo.
Huella De Carbono	Cálculo de la huella de carbono de toda la compañía.

# Sobre Eurofins | IPROMA y nuestra presencia

Transversal a todos estos sistemas, ocupa un lugar especial nuestro sistema LEAN, una filosofía para abordar la mejora continua y realizar la actividad de manera más eficiente. Algunos de los grandes beneficios de este sistema son:

- Reducción de los costes de producción.
- Mejora la calidad de nuestro servicio.
- Trabajadores más implicados.
- Optimización de equipos de trabajo.
- Reducción de desperdicios.
- Disminución de los tiempos de espera.

A lo largo de 2021 se han realizado diferentes talleres KAIZEN de mejora continua. La utilización de las herramientas del sistema LEAN han supuesto una mejora en algunos factores clave del servicio al cliente como es el plazo de entrega.

Taller Kaizen  
para la  
mejora de la  
determinación  
de  $\text{DBO}_5$





# Actividades, marcas, productos y servicios

Las actividades más importantes son:



## **Análisis en el ámbito medioambiental**

Análisis de sustancias químicas, microbiologías, ecotoxicologías y bioindicadores. Un abanico de más de 1000 parámetros y creciendo año a año. Este abanico tan amplio de servicios juega un papel muy importante tanto para la administración como para clientes privados para el estudio de episodios de contaminación puntual debidos a causas naturales o debidos a la actividad humana, y que faciliten la toma de 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 más importantes en el ámbito de la salud. 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**

Inspecciones en aguas (Organismo de Inspección Tipo C).



## **Servicio de caracterización macroscópica de residuos**

Desde 2018 Eurofins IPROMA cuenta entre sus servicios certificados bajo UNE EN ISO 9001 la caracterización de residuos que consiste en la determinación de la composición macroscópica de los residuos para poder clasificar los residuos que van a vertedero y poder tomar medidas correctoras adecuadas.



## **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.

Eurofins IPROMA cuenta con expertos altamente cualificados en la calibración de todos los equipos implicados en todas las determinaciones.

# Actividades, marcas, productos y servicios



## **Toma de muestra acreditada.**

La rigurosidad con la que se realiza una toma de muestras es fundamental para garantizar la representatividad de la muestra sobre el punto, entorno o ítem muestreado.

Las tomas de muestra se realizan bajo el amparo de la acreditación asegurando, a través de los multifunción controles de calidad, la alineación con la normativa de referencia.



## **Asesoramiento implantación de sistemas de Gestión.**

Destacamos por nuestra alta cualificación y profesionalidad para asesorar a los clientes en la implantación de sistemas que tenemos implementados: calidad, medioambiente y prevención.

El desempeño de las actividades se realiza siempre bajo la marca Eurofins IPROMA, única marca de la que se dispone.



# Propiedad y forma jurídica

## Sociedad de Responsabilidad Limitada Unipersonal

Régimen privado

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 6 laboratorios y 3 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 Cataluña

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

### Eurofins | IPROMA Castellón

Camino de la Raya ,46 12005 Castellón

### Eurofins | IPROMA Valencia

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

### Eurofins | IPROMA Baleares

Calle de l'Albatros, 5, 07610 Palma, Islas Baleares

### 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, Sanguinédra, MOS (PONTEVEDRA)

### Eurofins | IPROMA Murcia

Calle Cloro, 7 – Pol. Ind. Los Camachos 30395 – Cartagena (MURCIA)

### Eurofins | IPROMA Aragón

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

### Eurofins | IPROMA Andalucía

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



# Propiedad y forma jurídica

## MERCADOS SERVIDOS



### ORGANISMOS PÚBLICOS

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD): suele requerir los servicios de control de redes de calidad en ríos, lagos, embalses y aguas subterráneas y el control de los vertidos a cauce público, bien directamente o a través de las Confederaciones Hidrográficas. Estos trabajos se contratan mediante licitaciones públicas, en las que se valora el precio y la calidad técnica de la oferta.

Comunidades autónomas y Organismos autonómicos: suelen requerir la realización de trabajos de control e inspección de depuradoras de aguas residuales, vertidos industriales, control de la calidad y los vertidos al medio marino y la realización de análisis atmosféricos. Existen algunas Comunidades autónomas que tienen transferidas competencias en control de calidad de las aguas superficiales y subterráneas. Estos trabajos se contratan a través de licitaciones públicas, en los que el precio suele ser el factor principal a la hora de valorar las ofertas.

Corporaciones locales, Ayuntamientos o Diputaciones: la principal demanda de los Ayuntamientos o Diputaciones es el control de aguas potables (en caso de que la gestión del abastecimiento sea municipal), control y vigilancia de los vertidos a la red de saneamiento. También suelen demandar el control de instalaciones para prevención de la legionelosis (fuentes ornamentales, instalaciones deportivas, centros públicos, etc.).



### EMPRESA PRIVADA

La industria demanda controles de sus vertidos de aguas residuales para dar cumplimiento a lo dispuesto en sus autorizaciones de vertidos, control del agua de proceso (Físico Químicos, Microbiológicos, control legionelosis, etc), control de las aguas de consumo (en caso de disponer de abastecimiento propio), caracterización de residuos, etc. También suelen demandar trabajos de consultoría relacionados con autorizaciones de vertidos, canon de vertido o saneamiento, expedientes sancionadores, cumplimentación de formularios o registros (e-PRTR, etc.).

Consultoría e Ingeniería: suelen demandar la realización de análisis y estudios como complemento a trabajos que tienen adjudicados en los que se requiere la realización de análisis. En el caso de análisis de higiene industrial, las solicitudes suelen proceder de las mutuas o de las consultorías de higiene.

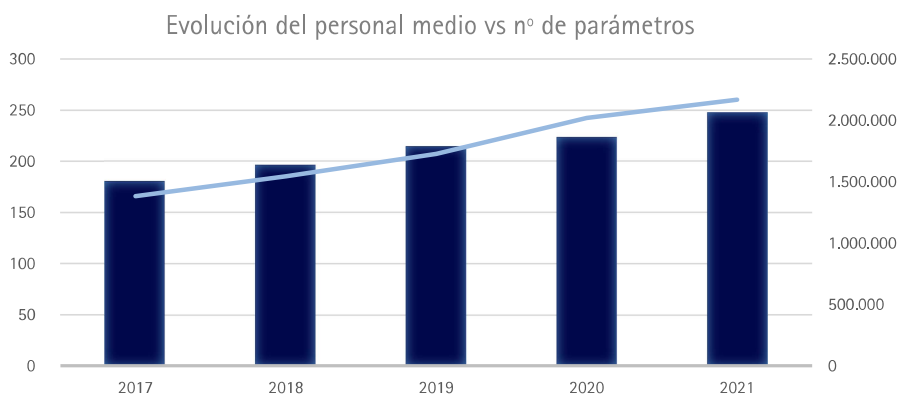
Entidades de Inspección: demandan la realización de análisis como complemento a su actividad de inspección, principalmente en el ámbito de atmosfera, suelos y vertidos.

# Propiedad y forma jurídica

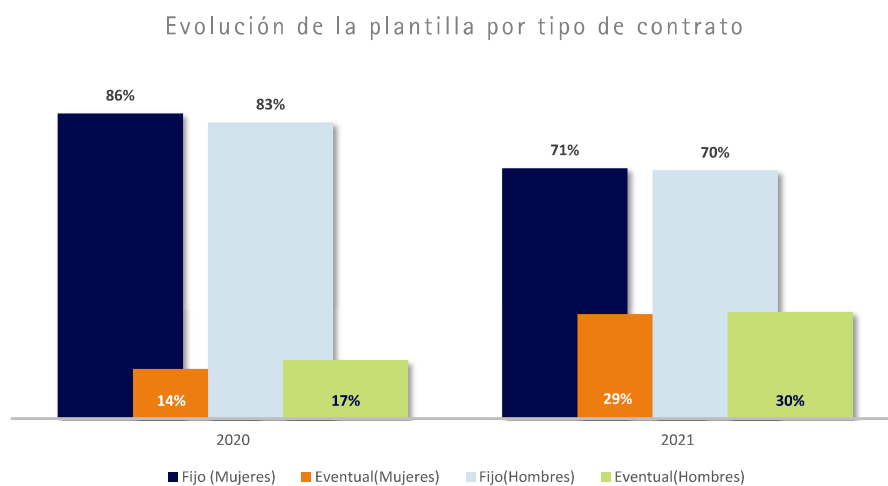
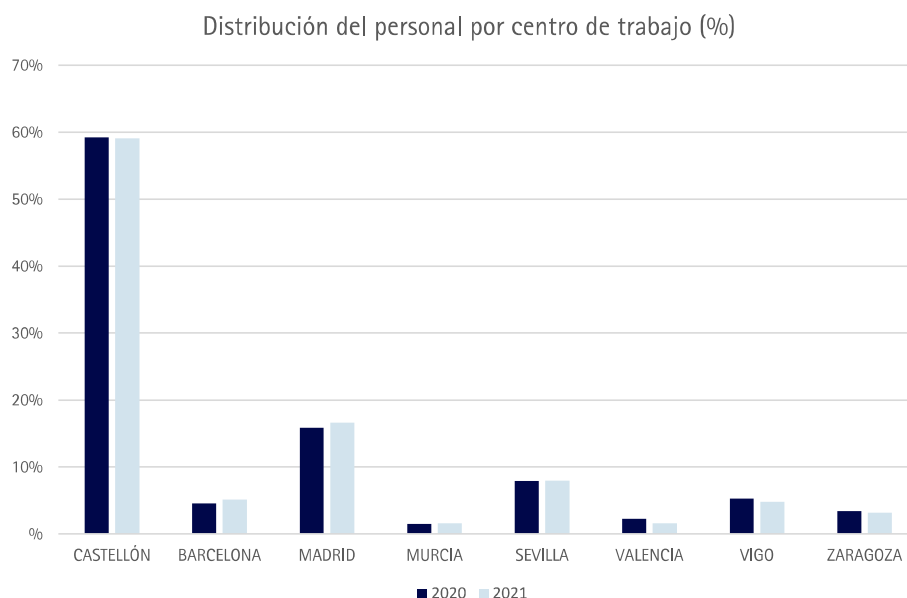
Gestores de abastecimiento y saneamiento: demandan de Eurofins | IPROMA los servicios de un laboratorio acreditado por ENAC con un abanico amplio de métodos técnicamente validados para poder realizar una toma de decisiones correcta e importantísima tratándose de un tema tan clave como es el agua.

Gestores de vertederos: Los residuos sólidos, incluyendo los municipales (residencial, institucional, comercial), los agrícolas, los industriales y los especiales (atención de la salud, desechos domésticos peligrosos, lodos de depuradora, etc.) requieren de un análisis de sus propiedades para determinar el modo de eliminación. En este sentido Eurofins IPROMA realiza las diferentes analíticas requeridas para la decisión sobre el destino final de estos residuos.

## Evolución de la escala de la organización



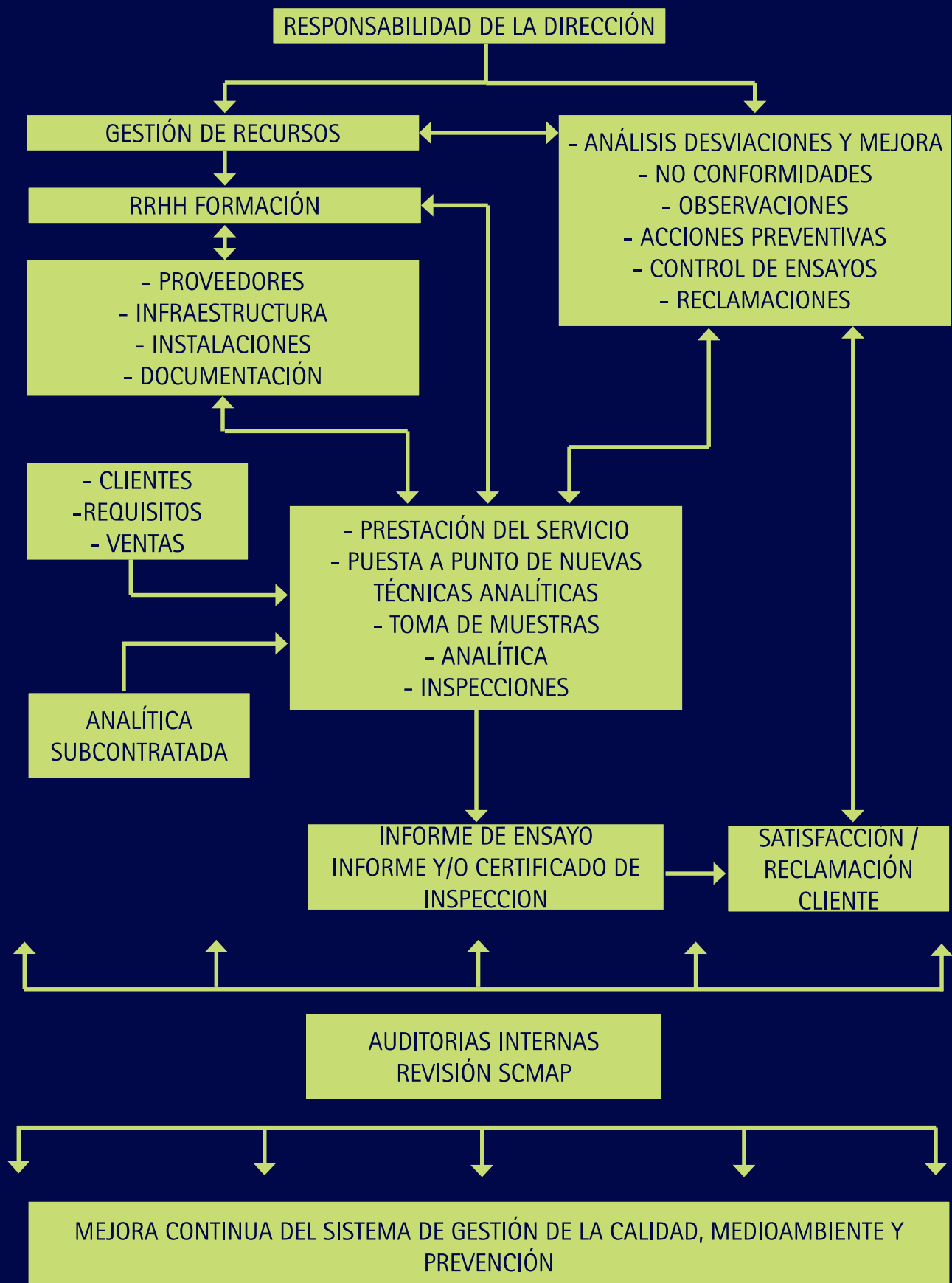
# Propiedad y forma jurídica



Para el cálculo del personal fijo / eventual se toman los valores de personal medio.  
Eurofins | IPROMA no realiza subcontratación de personal.



# Mapa de procesos



# Cambios significativos en la organización

No se han producido cambios significativos del anterior ciclo a este. Para Eurofins IPROMA el cambio más significativo sigue siendo la compra el 2 de julio de 2019 del 100% de las participaciones de IPROMA, que fueron adquiridas por la sociedad Eurofins.

Esto ha supuesto importantes cambios en nuestra manera de gestionar la empresa. La anticipación en el impacto que tienen los cambios en los mercados es fundamental para controlar y mitigar los riesgos. En un mundo globalizado en el que nos movemos, los planes estratégicos pueden convertirse en obsoletos rápidamente. De ahí, el hecho de que los plazos para la revisión de los planes sean muchos más cortos y se revisen con mayor frecuencia, para evaluar el impacto de cualquier cambio. De hecho, el presupuesto anual, se empieza a preparar en el tercer trimestre del año anterior y presentándose a final de agosto.

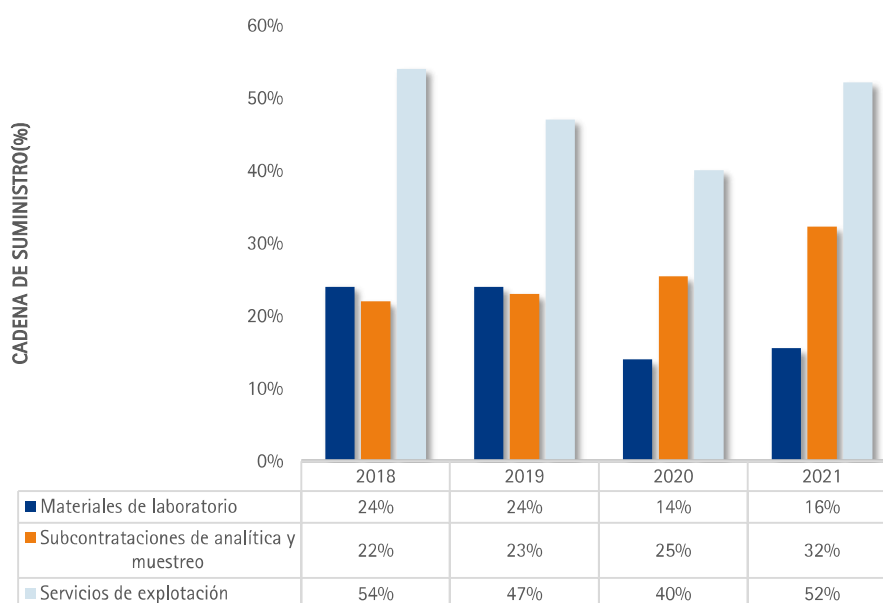
Toda la integración ha supuesto un esfuerzo importante de toda la plantilla para adaptarse al nuevo contexto. Una ventaja de pertenecer a un grupo internacional es la posibilidad de intercambiar información con otras empresas más avanzadas en aspectos de sostenibilidad.

Los cambios se han producido en todos los niveles, siendo el más destacado en la cadena de suministros. Sin perjuicio de lo anterior Eurofins 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.

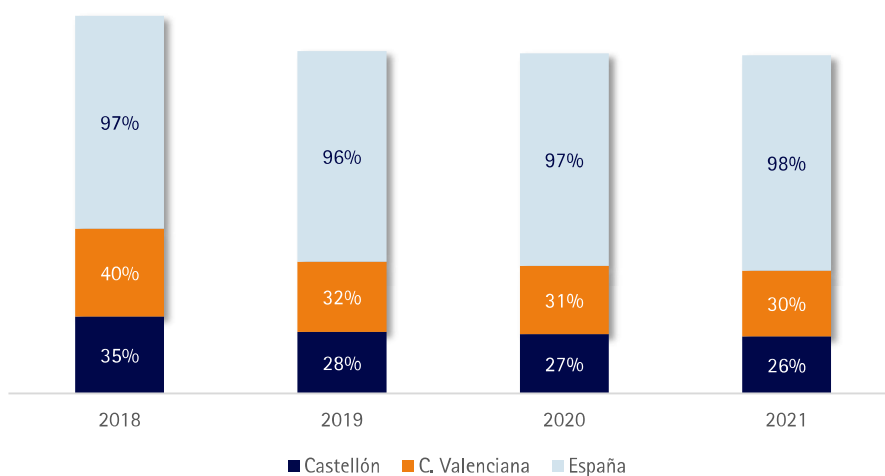
# Cambios significativos en la organización

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

## CIFRAS DE LA CADENA DE SUMINISTRO



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS COMPRAS





# Principio de precaución

Los riesgos medioambientales son difíciles de gestionar debido a que no pueden calcularse con exactitud por adelantado. Siempre que exista un riesgo, aunque desconozcamos el impacto, trabajamos para minimizar la probabilidad de ocurrencia, estableciendo medidas enfocadas a la reducción del riesgo.

Todo en una actividad genera impacto medioambiental. El enfoque de precaución hacia la minimización del impacto ambiental está basado en la evaluación de los aspectos medioambientalmente más significativos por su peligrosidad, probabilidad de ocurrencia y capacidad que la organización tiene para influir.

Unido al enfoque medioambiental, tenemos el enfoque social en la toma de decisiones de manera 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.

Como ya se ha comentado a lo largo de este informe el principio de precaución en el ámbito social se ha tenido que considerar de manera prioritaria a través de las diferentes acciones establecidas dentro del plan de actuación para minimizar el riesgo de propagación de la COVID-19.

Al margen de todo lo comentado y de la incorporación de mejoras en la producción y en otros servicios con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir el impacto ambiental, la actividad fundamental no ha tenido cambios.

# Iniciativas externas

Queremos que Eurofins IPROMA no sea solo una marca que provea de servicios de laboratorio y consultoría medioambiental sino que aporte valor a nuestra sociedad y clientes. Buscamos que nuestros *stakeholders* asocien la marca a una empresa que trabaja y crece en valores para un desarrollo responsable. No enfocamos nuestros objetivos pensando solo en el hoy sino en el futuro también. Por eso, es importante difundir externamente en lo que trabajamos, siguiendo la máxima "*lo que no se comunica, no existe*" comunicamos todo lo que hacemos.

Las iniciativas llevadas a cabo en este ciclo:

## Comprometidos con la sociedad

Colaborar con el ayuntamiento de Castellon, a través de la difusión y fomento de la participación en la semana de la movilidad con una caminata en pro de denunciar la necesidad de espacios urbanos para el disfrute de la vida cotidiana.

## Comprometidos con la difusión del conocimiento

Smagua 2021. Realización de la ponencia "La calidad analítica. Cómo medir en un laboratorio de agua".  
2º Congreso de calidad de aire. Contaminación y calidad del aire en entornos rurales (benzopireno y otros contaminantes).

## Comprometidos con el deporte

Patrocinio Club de básquet infantil de Burriana.

## Comprometidos con el medioambiente

Huella de Carbono que incluye todos y cada uno de nuestros centros de trabajo.

## Comprometidos con la igualdad

Publicación de las ofertas de empleo garantizando que el proceso de reclutamiento de esta oferta garantiza la igualdad de oportunidades a todas las candidaturas sin distinción de raza, color, religión, sexo, origen geográfico, edad, orientación sexual, identidad de género, estado de discapacidad, o cualquier otra característica protegida por ley.  
Formación y sensibilización en materia de igualdad a todas aquellas personas implicadas en la gestión de la misma.

## Comprometidos con los empleados

Inversión en formación en conducción para minimizar riesgos.  
Trabajamos por conciliar y flexibilizar las jornadas en consonancia con las necesidades de los empleados y empleadas. Cada vez es más común incorporar modelos que permitan mejorar la flexibilidad horaria y el teletrabajo.

## Comprometidos con el sector

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

# Asociaciones

Asociarse tiene múltiples beneficios entre los que destacamos:

- Defensa conjunta de intereses sectoriales.
- Aprendizaje continuo.
- Mejora del conocimiento del sector y los nuevos retos que se plantean en función de la evolución del mercado.
- Contar con apoyos para el progreso de la organización.

Con el fin de mantenernos actualizados sobre las preocupaciones medioambientales de los sectores más próximos a nuestra actividad, Eurofins IPROMA está asociada con:



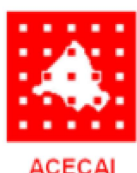
Plataforma tecnológica  
para la protección de la  
costa y el Medio Marino

OCEANÓGRAFOS  
DE GALICIA

Asociación de  
oceanógrafos de Galicia



International Association  
of Sedimentologists (IAS)



Asociación Centro de  
Empresas de Calidad  
Ambiente Interior



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



Asociación para la  
Defensa de la Calidad de  
las Aguas



Asociación Española  
de Laboratorios  
Independientes

AENOR

Asociación Española  
de Normalización y  
Certificación



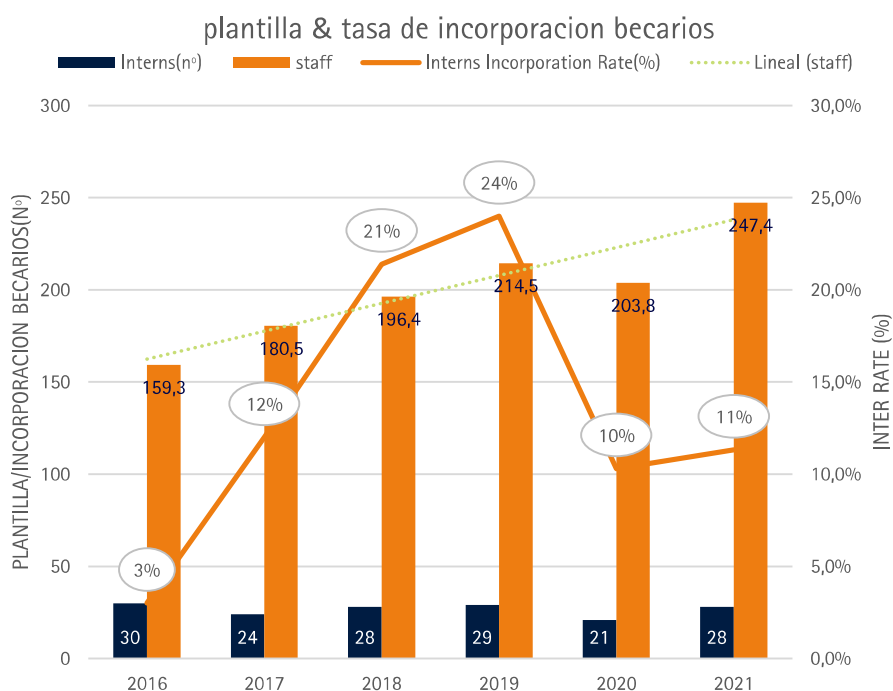
Sociedad Española de  
Cromatografía y Técnicas  
Afines



# Apoyo al desarrollo de prácticas en empresas

Una política de contratación que pase por la incorporación de personal en prácticas nos permite valorar con tiempo el desempeño profesional del personal y así asegurar que se cumplen las habilidades requeridas para el puesto. A la vez permite al futuro empleado o empleada, conocer el puesto de trabajo que va a desempeñar sin incertidumbre alguna, aumentando las probabilidades de éxito.

Aunque, a causa de la pandemia, el año 2020 ha sido un año que nos ha dejado un caída en picado de toda la actividad relacionada con la gestión de prácticas, en el cómputo global del ciclo se muestra una tendencia al alza.



CONVENIOS CON CENTROS FORMATIVOS			
2018	2019	2020	2021
22	26	21	28

Hemos aumentado nuestro acuerdo de colaboración con centros formativos para constar como compañía disponible para la realización de las practicas. En consecuencia, nuestra ratio de incorporación de personal proveniente de la realización de prácticas ha disminuido en referencia al ciclo anterior. Esto, es debido básicamente a la influencia de la pandemia donde la actividad de colaboración con estudiantes becados se redujo a mínimos.



# ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

# Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el máximo órgano de representación de la compañía para la toma de decisiones.

## Funciones y responsabilidades principales

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

Es también el órgano para el control y seguimiento del negocio.

Está integrado por: Dirección General, Subdirección General, Dirección de Producción, Dirección de Mejora Continua y Dirección de Financiera.

## Funciones y responsabilidades principales

- 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 de RSC

Está integrado por: Dirección General, Subdirección general, Dirección Financiera, Responsable de Marketing y Responsable 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



**Luz González**  
Subdirectora General



**Begoña García Asensi**  
Responsable de RSC



**Verónica Zofio**  
Responsable de Marketing



# 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 INTERES INTERNOS	GRUPOS DE INTERES EXTERNOS
Accionistas	Administración
Empleados	Clientes privados
Empresas del grupo Eurofins	Proveedores
	Certificadoras
	Acreditadoras
	Universidades
	Centros tecnológicos
	Asociaciones
	Centros de Investigación
	Medios de comunicación

# El convenio colectivo



El 100% de las trabajadoras  
y trabajadores está cubierto  
por el convenio colectivo



# Diálogo con los grupos de interés

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

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES EUROFINS IPROMA	CANALES DE 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 DE COMUNICACIÓN
Administraciones publicas	Dirección General y miembros del equipo de Dirección	Contacto directo y de personal responsable de la organización con diferentes responsables de la administración.
	Responsables Técnicos	
	Responsable de grandes cuentas	

# Diálogo con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES EUROFINS IPROMA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Empleados / Empleadas	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 DE COMUNICACIÓN
Proveedores	Responsable de Compras	Reuniones presenciales para conocer expectativas y necesidades del trabajo diario

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES EUROFINS IPROMA	CANALES DE 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 DE 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 con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES EUROFINS IPRONA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Otras empresas del grupo Eurofins	Dirección General	Reuniones de colaboración (online y presenciales)
	Dirección de Departamento	
	Dirección de áreas	
	Empleados de Eurofins IPRONA	

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES EUROFINS IPRONA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Medios de comunicación	Responsable de Comunicación y marketing	Reuniones online 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 problemas 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 o veracidad de los resultados) hasta el desarrollo de softwares 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. Se tienen en cuenta los requisitos de nuestros proveedores para que los pedidos sean claros y sin ambigüedades para que puedan ejecutarse sin interferencias.

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. Durante este ciclo el trabajo prioritario de este grupo de interés ha sido proponer, establecer, seguir y verificar un plan de actuación para combatir la pandemia generada por la COVID-19 y mitigar su impacto.

En conjunto con el Comité de Empresa se ha identificado que la conciliación familiar es una preocupación clave para la organización. En este sentido se han implementado algunas medidas como por ejemplo, programar las reuniones fuera de los extremos de la jornada laboral, fijar la reunión interdepartamental a las 9.30 h en vez de las 9.00 h, poner a disposición de la plantilla una nueva herramienta "la bolsa de horas", que permite gestionar necesidades personales, además se pueden realizar cambios de turnos entre compañeras y compañeros.





# PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

# Prácticas para la elaboración de informes

## Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

No hay estados financieros

La Información económico-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

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. Teniendo en cuenta que el ciclo de este informe ha estado fuertemente marcado por el impacto de la pandemia derivado de la COVID-19 que ha impedido la continuación del plan previamente establecido, pasando a ser una necesidad prioritaria trabajar dentro de la organización en el establecimiento de medidas para minimizar el riesgo de propagación de la COVID.

Bienalmente, Eurofins IPROMA elabora la memoria de RSC destacando los aspectos considerados más 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.

Para la definición de los contenidos del informe se han 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, son internos de la organización.

# Prácticas para la elaboración de informes

Aunque el accionariado haya cambiado, los aspectos relevantes para la compañía no han cambiado en estos dos últimos años y 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

## 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
- 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

# Prácticas para la elaboración de informes

## 2. 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 ha realizado con una toma de datos iniciada el 27 de febrero de 2017 y se cierra la toma de datos el 23 de marzo de 2017. El número de participantes ha sido de 145. El número de datos segregado por Grupos de Interés y cobertura ha sido el siguiente:

GRUPOS DE INTERÉS	INTERLOCUTORES EUROFINS IPROMA
Clientes: 69	Empleados: 57
Medios de comunicación: 2	Miembros del comité de Dirección: 3
Certificadoras: 1	Accionistas: 1
Proveedores: 6	
Colaboradores/Asociaciones: 3	
Seguidores: 2	
Técnico de I+D+i: 1	

Para este ciclo de memoria hemos seguido trabajando el estudio de materialidad realizado en el ciclo anterior debido a que, la prioridad o asunto material para este ciclo reclamada por cualquier parte interesada ha sido afrontar un plan de actuación para minimizar el impacto en la salud de las personas y economía de las empresas.



# Prácticas para la elaboración de informes

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: Salud y seguridad de clientes

## **3. 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 tercera 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

# Perfil de la memoria

Periodo objeto de la memoria	2020 - 2021
Año de la memoria anterior	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



---

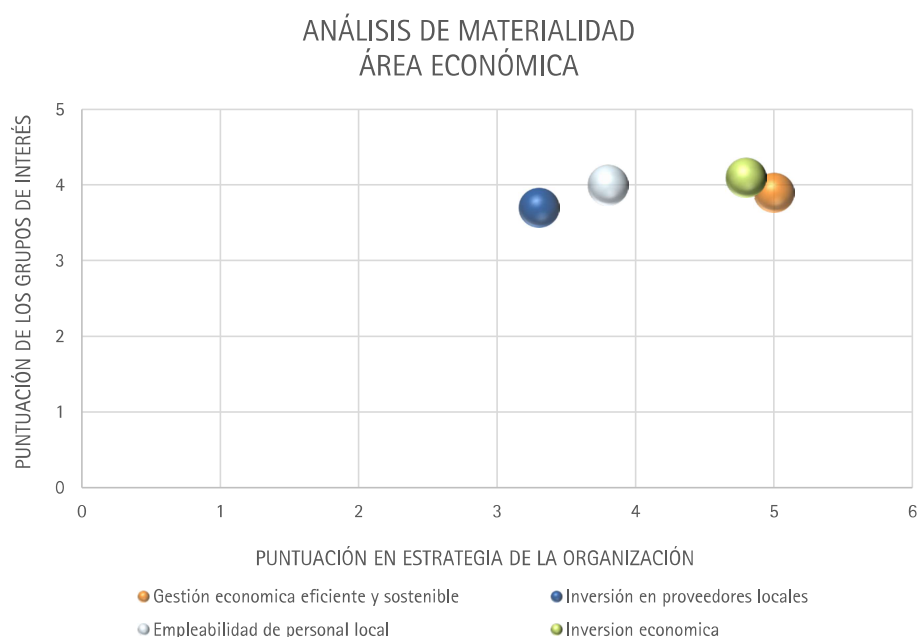
# CONTENIDOS TEMÁTICOS



# Desempeño económico

Descripción gráfica de resultados de materialidad para lo referente a gestión económica directa:

- GRI 201 Desempeño económico.
- GRI 203 Impactos económicos indirectos
- GRI 204 Prácticas de adquisición



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

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

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Ser eficientes significa obtener beneficios cuidando al máximo los recursos que tenemos, asegurando que estos perduraran en el tiempo. Trabajamos en que nuestro crecimiento y desarrollo sea sostenible desde el punto de vista económico, medioambiental y social.

Trabajamos por generar valor económico al mismo tiempo que se genera valor social y ambiental. Queremos que nuestro desempeño económico tenga impacto en los grupos de interés.

Nuestra gobernanza proactiva y voluntaria con la sostenibilidad hace que nuestra marca se valore positivamente, al mismo tiempo que genera valor y confianza a nuestros grupos de interés.

Nuestra gestión de los asuntos económicos y financieros ayuda a valorar positivamente la reputación de la organización al mismo tiempo que genera confianza tanto a nuestros clientes como a sector financiero para seguir desarrollándonos y generando valor.

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 a la independencia e imparcialidad. Por eso este año, además de nuestro código ético donde se dan las pautas de conducta para mitigar estos riesgos a la independencia e imparcialidad, ha sido creado un procedimiento que integra el análisis de riesgos a la independencia y la imparcialidad teniendo en cuenta todas las actividades, áreas de la organización y tipo de riesgos.

Anualmente Eurofins IPRoma se somete por personal externo auditoría de cuentas.

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

No ha habido inversión en infraestructuras significativas.

Con los indicadores el desempeño económico se pretende reflejar los flujos del capital.

# 201 | Desempeño económico

## 201.1 DESEMPEÑO ECONOMICO

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2020	2021
Valor económico directo	15.098.080 €	17.086.224 €
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2020	2021
Gastos realizados a terceros	3.611.534 €	4.380.838 €
Sueldos y prestaciones	6.744.546 €	6.885.733 €
Gastos operativos	3.790.369 €	4.848.835 €
Gastos a proveedor de capital	0 €	0 €
Gastos al gobierno	-194.832 €	40.377 €

## 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 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/aparición de 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 nuevos métodos orientados a satisfacer necesidades futuras y/o planificar inversiones necesarias para todo ello.

Estamos inscritos a diferentes plataformas de actualizaciones legislativas, cualquier normativa vinculada a nuestro ámbito de aplicación, se evalúa, en caso aplicable se inicia una acción para determinar los cambios necesarios en los servicios actuales, su coste y viabilidad.

# 201 | Desempeño económico

## 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.

AYUDAS GUBERNAMENTALES	2020	2021
Subvenciones	133.051 €	39.227 €
Bonificaciones SS	26.102 €	14.956 €
Incentivos Financieros	0 €	0 €
Impuestos de sociedades + Tasas y otros impuestos	-194.832 €	40.377 €
Ayudas -tasas de impuestos	22.416 €	56.481 €

# 203 | Impactos económicos indirectos

## 203\_2 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

Seguimos avanzando con el compromiso iniciado en el anterior ciclo de informar y formar sobre las mejores técnicas disponibles para:

- Analizar nuevos contaminantes del medioambiente. Cuando nos referimos a nuevos contaminantes, nos referimos a sustancias no analizadas rutinariamente hasta ahora, aunque no necesariamente nuevas y que suponen una creciente preocupación por su impacto en la salud de las personas o en el medioambiente. Solo a través de investigación en laboratorio se desarrollan nuevas y mejores técnicas para su cuantificación a niveles ínfimos.
- Determinar microplásticos altamente contaminantes: las aguas siguen siendo receptoras de microplásticos que persisten en el tiempo y afectan a la reproducción de los seres vivos. Tener técnicas disponibles para cuantificar y medir estos parámetros sigue siendo parte de nuestra política.

Durante el 2020 y 2021 en pro de mantener el compromiso con la divulgación del conocimiento se han realizado diversas ponencias en eventos y congresos.

A continuación, se detalla las ponencias realizadas durante este ciclo de la memoria. Como es lógico, debido a la pandemia derivada de la COVID-19 el número de eventos realizados durante este ciclo ha sido menor.

EVENTO	TÍTULO DE LA PONENCIA
WEBINAR AEAS: Microplásticos en aguas: situación actual.	Microplásticos: toma de muestras y tipos de ensayos
WEBINAR AEAS: Encuentro inspección de vertidos	Control analítico on-line vs laboratorio
Jornada Interempresas microplásticos	La lucha contra los microplásticos. Técnicas de muestreo, análisis y extracción
Cámara de Comercio de Valencia	EU Regional Inforday-networking Event. AMIA RESULTS
2º Congr�s Qualitat de l'Aire	Contaminación y calidad del aire en entornos rurales (benzopireno y otros contaminantes).
SMAGUA 2021 Jornada Técnica "Nueva directiva europea del agua potable: cómo garantizar la calidad del agua"	Calidad analítica de las aguas de consumo. Cómo medir desde un laboratorio de agua
SMAGUA 2021.	Nuevos contaminantes: Avances y determinación de nuevos contaminantes en aguas.
WEBINAR AEDED: Localización y diagnóstico de amianto	WEBINAR AEDED: Localización y diagnóstico de amianto



# 204 | Prácticas de adquisición

## 204\_1 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	2020	2021
COMUNIDAD VALENCIANA	22%	20%
ANDALUCÍA	1%	1%
MADRID	23%	19%
GALICIA	1%	3%
ARAGON	1%	1%
CATALUÑA	15%	11%
CANARIAS	3%	5%
GRUPO EUROFINS	11%	26%
RESTO	24%	14%

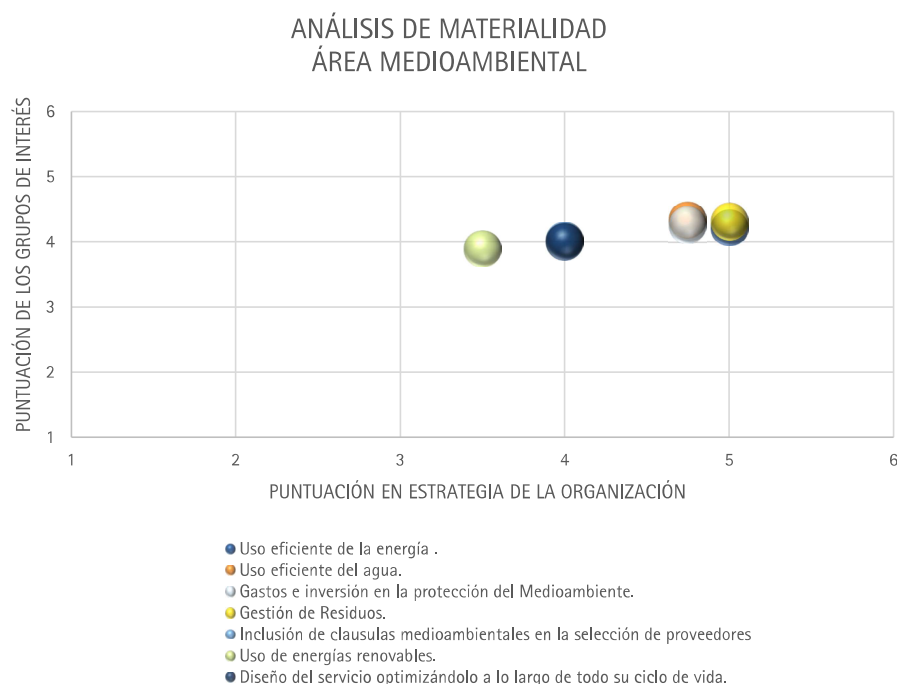
En 2020, la provincia de Castellón representa un 20% de las compras y en 2021 un 18%. La distribución de los datos ha sido extraída teniendo en cuenta el CIF de cada proveedor. Las compras están centralizadas desde la sede de Castelló, sin embargo, eso no significa que los proveedores locales se refieran a este centro, sino a la "localidad" donde va a ser abastecido el equipo o material en la medida de los posible.

# Desempeño medioambiental

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

GRI 302 \_ENERGIA

GRI 306\_EFLUENTES Y RESIDUOS



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

Por tanto, el resultado de aspectos materiales y su cobertura es el siguiente:

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

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Eurofins IPROMA dispone de un sistema política de Calidad, Medioambiente y Prevención integrada. A través de la política se manifiesta nuestro compromiso con el medioambiente y establecemos las pautas de actuación.

Eurofins PROMA entiende la protección del entorno como un valor clave integrado dentro de la organización y dirigido a que el ciclo de vida de los procesos se realice con el menor impacto medioambiental posible. Por ello la Dirección de Eurofins IPROMA se compromete a:

1. 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.
2. Fomentar una cultura de respeto al Medioambiente y transmitir a los empleados el compromiso adquirido.
3. Fomentar la participación de los grupos de Interés en el establecimiento de acciones de mejora.
4. Cumplir la legislación medioambiental y demás requisitos aplicables a los servicios y actividades desarrollados.
5. Evaluar sistemática y periódicamente nuestro sistema de gestión medioambiental para asegurar la adecuación a los cambios del entorno interno y externo.

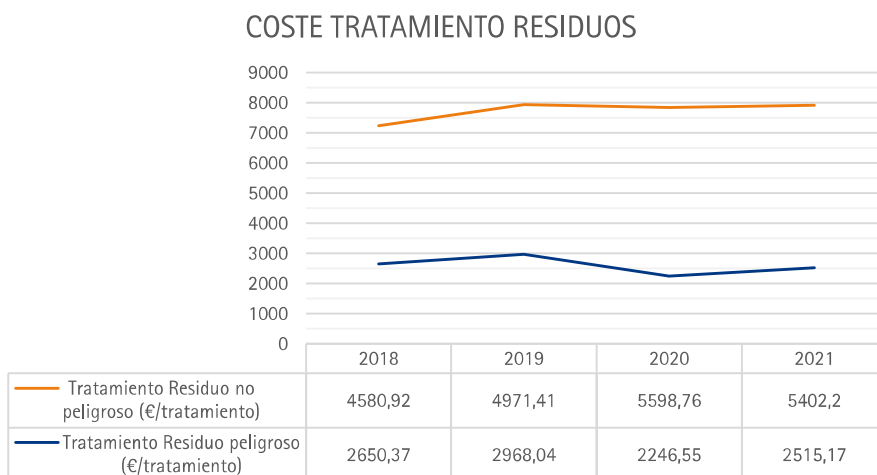
En el caso concreto de residuos nuestras políticas van orientadas a minimizar su impacto medioambiental con medidas como las siguientes:

1. Minimizar la generación del residuo aplicando técnicas más competentes en lo referente a productos mínimos necesarios.
2. Intentar reutilizar, reciclar o valorizar

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

De cualquier modo, el gasto de gestión de tratamiento no ha tenido cambios significativos, siendo una tendencia mas bien plana.

INDICADOR	2020	2021
Tratamiento Residuo peligroso (€/tratamiento)	2246,55	2515,17
Tratamiento Residuo no peligroso (€/tratamiento)	5598,76	5402,20



**306\_2 RESIDUOS POR TIPO Y METODO DE ELIMINACIÓN**

RESIDUOS PELIGROSOS	2020	2021
Incineración (Kg)	0	0
Reciclado (Kg)	2535,18	2527,7
Recuperación (Kg)	2066,75	2729,00
Fisicoquímico (Kg)	544	428
Recuperación-Reciclado (Kg)	612	584
Regeneración (Kg)	181	135
RESIDUOS NO PELIGROSOS	2020	2021
Incineración (Kg)	0	0
Reciclado (Kg)	34502	31113
Recuperación (Kg)	0	0
Fisicoquímico (Kg)	0	0
Recuperación-Reciclado (Kg)	0	0
Regeneración (Kg)	0	0

De manera general se sigue la estrategia de buscar el gestor que mejor destino le dé al residuo. Con los diferentes gestores de residuos se tratan las alternativas disponibles y se toman decisiones en línea a dar al residuo el mejor destino.

**306\_3 DERRAMES SIGNIFICATIVOS**

Durante los años 2020 y 2021 se han producido 2 derrames significativos, uno en la central de Castellón y otro en la delegación de Cataluña. En la central de Castellón, el derrame que se produjo fue de disolvente no halogenado y sucedió al trasvasar de la garrafa en la que se almacenaba en el laboratorio al contenedor correspondiente ubicado en zona de residuos. No tuvo impactos. En Cataluña, el derrame que se produjo fue derrame de conservante al romperse una botella. En ambos casos se actuó correctamente, tal y como tenemos establecido en los protocolos de actuación para situaciones de emergencias medioambientales. Disponemos de nueve protocolos de actuación para diferentes emergencias medioambientales que puedan acontecer tanto por nuestras actividades de campo como por las actividades realizadas en el laboratorio.

Estos protocolos son sometidos a verificación de su eficacia según una planificación, de los resultados se establecen acciones que ayudan a mejorar y prevenir el impacto.



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

INDICADOR	2020	2021
<b>302_1. CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACION</b>		
Energía Renovable (Julios)	$2.91 \times 10^{+12}$	$3.23 \times 10^{+12}$
<b>302_2. CONSUMO ENERGETICO FUERA DE LA ORGANIZACION</b>		
Consumo de combustible (Julios)	$4,8 \times 10^{+12}$	$5,37 \times 10^{+12}$
<b>302_3. INTENSIDAD ENERGÉTICA</b>		
€/empleado	194,71	166,27
€/parámetro	0,0979	0,0841
<b>302_4. REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGETICO</b>		
Julios/parámetro	$2.37 \times 10^{+6}$	$2.61 \times 10^{+6}$

La energía es un recurso fundamental, es de vital importancia que este consumo se realice de manera eficiente, optimizándolo al máximo y procurando que su impacto en el cambio climático sea el menor posible. Debemos abordar no solo la reducción del uso de energía convencional sino la búsqueda de fuentes de energía menos contaminantes.

El uso eficiente de los recursos es una política generalizada que se fomenta no solo en el ámbito energético sino de una manera global en todos los recursos. Además de la optimización de rutas de muestreo, durante el año 2021 se ha distribuido un código de buenas prácticas de circulación con el objeto de fomentar un uso eficiente de la energía.

## CONSEJOS PARA UNA CONDUCCIÓN EFICIENTE

- 1.- En motores **diesel**, y tras arrancar, **esperar unos segundos** antes de iniciar la marcha, para permitir así que la bomba de aceite lubrique el motor. En motores de **gasolina** **iniciar la marcha de forma inmediata**.
- 2.- Utilizar la **primera tan sólo para iniciar la marcha**, cambiando a segunda lo antes posible.
- 3.- Circular el mayor tiempo posible en las **marchas más largas y a bajas revoluciones**.
- 4.- Hasta que el motor no haya alcanzado la temperatura óptima (suele rondar los 90° C), **no estirar las marchas por encima de 3.000 r.p.m. en el caso del diesel y de 4.000 r.p.m. en el caso de motores de gasolina**. Para que alcance la temperatura óptima de funcionamiento con mayor rapidez, se puede no conectar la calefacción hasta que el motor no alcance dicha temperatura.
- 5.- Durante la conducción, es esencial **guardar la distancia de seguridad**, de modo que podamos anticiparnos a los acontecimientos, pudiendo mantener una velocidad constante. Evitar frenazos (y por tanto posteriores acelerones para recuperar la velocidad) reducirá el consumo de combustible.
- 6.- Para la reducción de la velocidad, lo más recomendable es circular con la marcha actual insertada sin acelerar, frenando suavemente a medida que nos acerquemos al punto de detención, sólo reduciendo en último término, o pasando de la marcha a punto muerto si la velocidad no es elevada.
- 7.- **Uso racional de los sistemas de refrigeración**, enchufando el aire acondicionado solo cuando sea necesario y a una temperatura entre 21-22°C. Por otra parte, conducir con las ventanillas abiertas aumenta el consumo de medio a un litro por km.
- 8.- **Evitar velocidades elevadas**, ya que la relación entre consumo de combustible y kilómetros recorridos aumenta de forma considerable por encima de los 100 km/h, más aún en el caso de vehículos con aerodinámica desfavorable (furgonetas, todo terreno, etc.).
- 9.- **Cumplir los plazos de mantenimiento** (cambio de aceite y filtros) estipulados.
- 10.- Comprobar que las **presiones de los neumáticos son correctas**, ya que una presión demasiado baja incrementa el consumo, entre otros males.
- 11.- A la hora de repostar en los vehículos de gasolina, **se repostará en gasolineras REPSOL** frente a las de CEPSA, ya que el factor de emisión es menor.

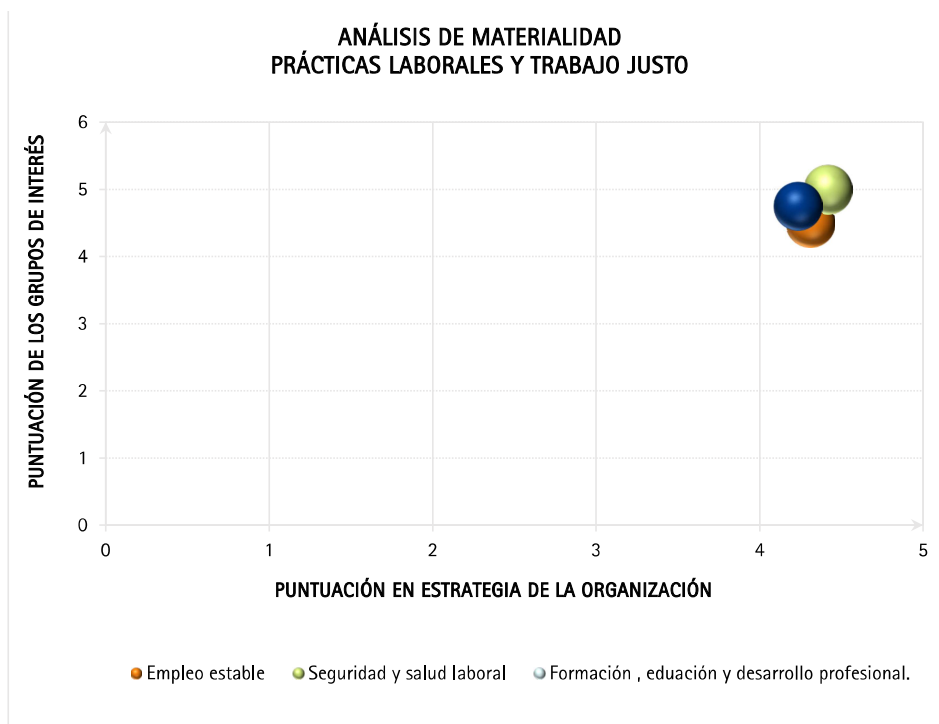
*Las medidas de conducción antes comentadas, no se utilizarán en ningún caso en menoscabo de la seguridad, por lo que en situaciones de peligro (adelantamientos, incorporaciones, etc.) se deberá tener más en cuenta la propia integridad física que los consejos citados.*

# Desempeño social

## Bloque social: empleo, seguridad y formación

Descripción gráfica de resultados de materialidad para los aspectos relevantes de la organización contenidos en el siguiente bloque:

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo



Debido a que en este área hay pocos aspectos, se considera prioritario o material trabajar sobre el de mayor puntuación. Tanto para la organización como para sus grupos de Interés, el de mayor puntuación es la seguridad y salud.

DESEMPEÑO SOCIAL			
PRACTICAS LABORALES Y DE TRABAJO JUSTO			
ASPECTO	MATERIAL	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
Seguridad y salud	Si	Interna	Empleados / Empleadas

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Garantizar el acceso a la salud y bienestar es un derecho fundamental para que existan sociedades sanas y prósperas. La pandemia ocasionada por la COVID-19 ha supuesto la mayor crisis sanitaria de las últimas décadas, dejando a su paso millones de muertes y golpeando fuertemente la salud mental de las sociedades. Debido a esto el principal enfoque de gestión para con este estándar ha sido trabajar principalmente en atender a paliar los efectos de la COVID-19 en nuestra organización y por ende en la sociedad. Durante estos dos años hemos puesto en marcha un plan de actuación para combatir internamente los efectos de la pandemia minimizando así el riesgo de propagación. El **Plan de Actuación** ha versado sobre tres líneas fundamentales:

## Medidas higiénicas

Dirigidas a garantizar que las instalaciones, vehículos y utensilios de trabajo se mantienen desinfectados eficazmente contra COVID-19

## Medidas organizaciones

Teletrabajo o baja para proteger al personal sensible o vulnerable.

Disminuir drásticamente los aforos en los lugares comunes de trabajo.

## Medidas de contingencia

Aprovisionarnos a gran escala de material higiénico y desinfectante para garantizar la continuidad del trabajo en condiciones seguras.

Durante estos dos años el impacto de la COVID-19 en la organización ha supuesto unos 1500 días de trabajo perdidos, además de la ralentización de proyectos, objetivos o medidas que hubo que paralizar, como, por ejemplo, mientras hubo inexistencias de mascarillas todos aquellos trabajos de campo en equipo o las formaciones presenciales interna o externas se paralizaron. En definitiva, supuso un freno importante a la gestión de diferentes objetivos de la organización.

## IMPACTO DE LA COVID-19

Working Day	Full Time Employee
1530	6,95

Al margen de todo el impacto ocasionado por la COVID-19 el cuidado de la salud de una organización como Eurofins | IPROMA es una línea de trabajo estratégica para un crecimiento rentable y seguro.

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Eurofins IPROMA dispone de un sistema 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 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.



# 403 | Salud y seguridad en el trabajo

## 403\_1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Disponemos de un procedimiento de aplicación para aquellos trabajadores y trabajadoras externos que vienen a realizar trabajos a cualquiera de nuestras instalaciones. Este procedimiento es el protocolo para la coordinación de actividades empresariales. Este es uno de los protocolos que fue modificado de forma significativa a causa de la pandemia ocasionada por la COVID-19. Con el objeto de minimizar el impacto de la COVID-19 en todos los trabajadores de empresas externas, además del intercambio y evaluación de riesgos de las actividades y la planificación por parte de los responsables en materia de prevención, se responsabilizaron de cumplir con las medidas establecidas por Eurofins para las empresas subcontratadas.

### 1. COORDINACION ESPECIAL COVID-19 SUBCONTRATAS

CENTRO DE TRABAJO:

EMPRESA CONTRATADA:

ACTIVIDAD CONTRATADA:

*De acuerdo con lo dispuesto sobre coordinación de actividades empresariales en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, por la presente les SOLICITAMOS que todo trabajador subcontratado facilite previo al inicio de su actividad, la siguiente información indispensable para poder desarrollar su actividad en el centro de trabajo especificado anteriormente:*

- *Que no ha estado en zona de riesgo en los últimos 14 días.*
- *Que no es consciente de estar infectado por el COVID-19*
- *Que no ha estado en contacto próximo con un caso probable o confirmado de infección por COVID-19.*

*En consecuencia, con la firma de la copia de la presente, se comprometen Uds. a:*

- *En el caso de que ustedes a su vez subcontraten a otra empresa para realizar los servicios solicitados, ellos también deben cumplimentar este formato y recibir el protocolo.*
- *Cumplir las normas generales y específicas de prevención y las establecidas en el protocolo.*

# 403 | Salud y seguridad en el trabajo

- *Extremar las medidas higiénicas:*

*Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas)*

*Uso de hidrogeles de manera periódica. Esta medida es poco eficiente si el lavado frecuente de manos no se hace de manera eficaz.*

*Cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado al toser o estornudar*

*Hacer uso de pañuelos desechables.*

*Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.*

*No compartir cubiertos, vasos ni platos*

*No compartir bolígrafos*

*No dar la mano o besos para saludo.*

*Durante la conducción se debe limpiar, al inicio y fin de la actividad por cada usuario el volante, guantera ...etc. con toallitas desinfectantes desechables.*

- *Mantener las distancias de seguridad (2 m). En caso de no mantener la distancia usar mascarilla quirúrgica.*
- *Comunicar cualquier posible contagio hasta haber pasado 15 días después de haber tenido contacto con nosotros.*

No se ha iniciado ningún trabajo durante este periodo sin comprobar al inicio de los trabajos que:

*Existe el compromiso de cumplimiento de las medidas de coordinación establecidas para combatir la COVID-19*

*Las aptitudes médicas 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.*

Todos los trabajadores de sede central y delegaciones están cubiertos por el sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado.

Eurofins IPROMA está certificada en ISO 45001:2018 lo que implica una evaluación continuada de los riesgos y establecimiento de medidas para minimizarlos. Eurofins IPROMA dispone de un Departamento de Prevención interno para tratar los distintos puntos de mejora, aunque la prevención esta concertada con servicio de prevención ajeno. Como seguimiento del trabajo del área de prevención junto con el Comité de Seguridad y Salud se ha establecido un indicador para medir la relación entre las incidencias o consultas detectadas cerradas en materia de prevención/total de incidencias o consultas comunicadas, cerrando el año 2021 con un indicador del 85%.

# 403 | Salud y seguridad en el trabajo

## **403\_2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES**

La empresa tiene gestionada la prevención a través de servicio de prevención ajeno (SPA).

La evaluación de riesgo se hace desde el SPA en colaboración con el responsable de prevención de la organización, los departamentos implicados y personal representante de los trabajadores en materia de seguridad y salud. Es fundamental implicar a todo el personal en la evaluación de riesgos y las medidas preventivas. Es el personal que realiza una tarea quien mejor conoce los riesgos de su tarea.

Nuestro sistema de gestión es un sistema de gestión integrado en materia de Calidad, Medioambiente y Prevención que pretende cumplir los requisitos de los tres sistemas aprovechando las sinergias de los mismos, cualquier medida establecida para reducir la probabilidad de aparición de un riesgo es introducida en los protocolos documentados de trabajo. Cualquier cambio en los sistemas de trabajo se informa y forma al personal y se evalúa periódicamente a través de inspecciones y auditorías en materia de seguridad y salud.

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

1. Investigación de causas y extensión.
2. Propuesta de acciones para que no vuelva a ocurrir.
3. Verificación de las acciones implementadas.

Todos los trabajadores y trabajadoras a través del Comité de Empresa, de los buzones físicos de seguridad y salud y del buzón de sugerencia puede notificar o denunciar cualquier preocupación en materia de seguridad y salud.

La seguridad de la plantilla es clave y por tanto cualquier trabajador o trabajadora sabe que puede y debe, ante una situación de riesgo, paralizar la actividad y comunicarlo al Comité de Seguridad y Salud para que tomen medidas antes de reiniciar la actividad.

La información aportada es válida para sede central y delegaciones.

# 403 | Salud y seguridad en el trabajo

## **403\_3. SERVICIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Solo existe personal trabajador externo a la instalación en los supuestos siguientes:

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

El proceso se gestiona a nivel global en la sede de Castellón. El número de empresas presente en la instalación no representa un volumen significativo y es gestionable desde aplicación sencilla interna. El personal de Atención al Cliente es quien se encarga de comprobar para el personal que llega a la instalación que los diferentes requisitos están conformes. La gestión de la coordinación empresarial es realizada previamente por el Departamento de Prevención.

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**

La manera en la que se canalizan los temas y preocupaciones en materia de seguridad y salud es a través del Comité de Seguridad y Salud que tiene las siguientes funciones:

- Canalizar, evaluar y proponer medidas a las preocupaciones en materia de seguridad y salud de todos los empleados y empleadas.
- 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.

El comité se reúne trimestralmente. Los canales disponibles para hacer llegar preocupaciones son:

- Correo electrónico del Comité de Seguridad y Salud
- Buzón físico en todos los centros de trabajo para aquellas personas que no dispongan de ordenador en el trabajo.

## 403 | Salud y seguridad en el trabajo

El 100% de los temas relacionados con la seguridad y salud que son preocupación tanto de los empleados y empleadas como de la Dirección están cubiertos de manera formal.

El 100% de los trabajadores y trabajadoras está representado en el Comité de Seguridad y Salud

El año 2021 se ha cerrado atendiendo más del 85% de las consultas realizadas al comité de seguridad y salud.

### **403\_5 FOMENTO DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL TRABAJADOR EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La formación más relevante en materia de seguridad y salud que se ha dado en este ciclo se ha planificado a raíz de los resultados de las investigaciones sobre accidentes y lesiones habidas.

Las necesidades de formación se generan a partir del:

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

Se prioriza la formación presencial a la telemática, y en este sentido se utiliza personal ponente cuyas referencias tanto por cursos anteriores como por referencias profesionales sea competente y con gran capacidad de comunicación, no obstante, en tiempos de pandemia hemos optado por la formación on line. Toda la formación se realiza dentro de jornada laboral.

La formación realizada ha sido:

- seguridad en oficinas. Para el personal que realiza trabajos administrativos
- Curso Básico de Prevención 40 horas: para el personal que actúa como recurso preventivo
- Medidas de emergencia: Para el personal implicados en los diferentes equipos de emergencia
- Seguridad en laboratorio: Para formar en los riesgos específicos del puesto y minimizar los accidentes derivados de la manipulación del producto químico.



## 403 | Salud y seguridad en el trabajo

- Conducción de vehículos de forma segura: para el personal que parte de su tiempo laboral se realiza en vehículo
- Primeros auxilios para el personal implicado en los diferentes equipos de emergencia
- Seguridad en trabajos de toma de muestras: para personal que realiza estos trabajos.
- Trabajos en altura: para personal que pueda realizar este tipo de trabajos de forma segura.
- Seguridad en trabajos de minería.
- Seguridad en carretillas elevadoras.

La eficacia se puede evaluar de varios modos:

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

### **403\_6 FORMACIÓN DE SALUD DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS**

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

La organización a través de un documento de Autorización de Cesión de datos garantiza que protege, al amparo de la ley, los datos de todos los empleados y empleadas, manteniendo así la confidencialidad de los mismos, garantizando el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen de la persona trabajadora.

### **403\_7 PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES/AS DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES**

Al ser nuestro producto un servicio y no un producto no se ha visto necesario el análisis del impacto de nuestro servicio sobre los trabajadores y trabajadoras vinculados a las relaciones comerciales. No obstante, incorporamos acciones de sensibilización externas dirigidas a potenciar el fomento de la seguridad y salud.

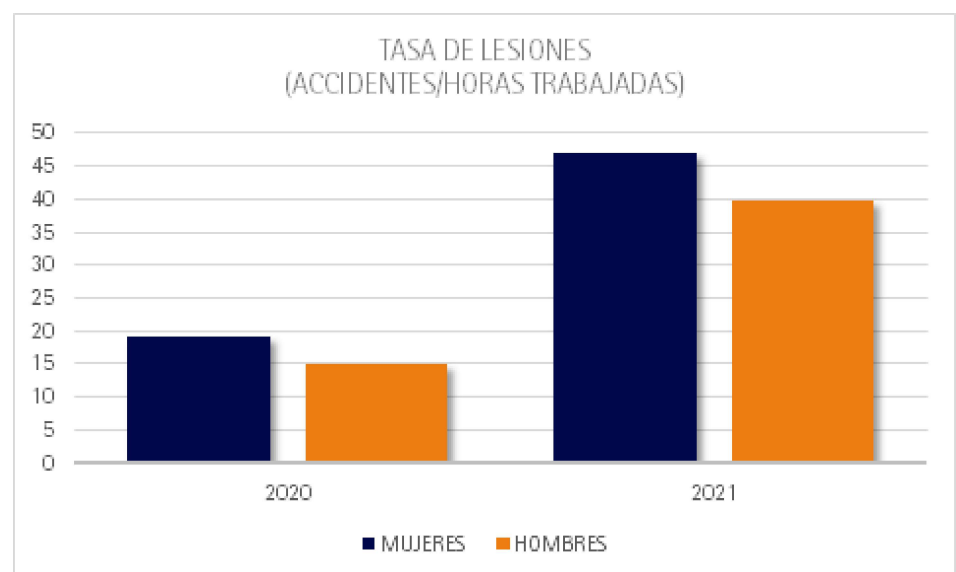
No obstante, si se ha modificado el protocolo de prevención del acoso en lo que se refiere a las relaciones con clientes. En la anterior versión este protocolo solo hacía referencia a las relaciones dentro de la organización y en la última versión ya se ha incluido el protocolo a seguir cuando se detecte un caso de acoso de personal empleado de Eurofins | IPROMA en relación con las relaciones comerciales externas.

# 403 | Salud y seguridad en el trabajo

## 403\_9 LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

HOMBRES	2020	2021
Nº de lesiones	3	10
Horas trabajadas	201480	250536
Tasa de lesiones	14,88	39,91
MUJERES	2020	2021
Nº de lesiones	5	14
Horas trabajadas	261048	297840
Tasa de lesiones	19,15	47,00

Los datos representados gráficamente son los siguientes:



No ha habido fallecimientos en ningún momento del ciclo evaluado.

## 403 | Salud y seguridad en el trabajo

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

LESIONES MÁS IMPORTANTES 2020		LESIONES MÁS IMPORTANTES 2021	
MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Salpicadura	Torcedura	Salpicadura	Salpicadura
Golpe	Alergia	Golpe	Golpe
Movimiento repetitivo		Movimiento repetitivo	Movimiento repetitivo
Alergia		Alergia	In itinere
		Sobreesfuerzo	
		In itinere	

Para detectar los peligros más importantes se dispone de varias vías:

1. El servicio de prevención ajeno, junto con al 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. En cada incidente, o accidente se realiza una investigación para descubrir todos los factores que intervienen, identificando la causa y estableciendo así las medidas oportunas con el fin de que no se repitan.

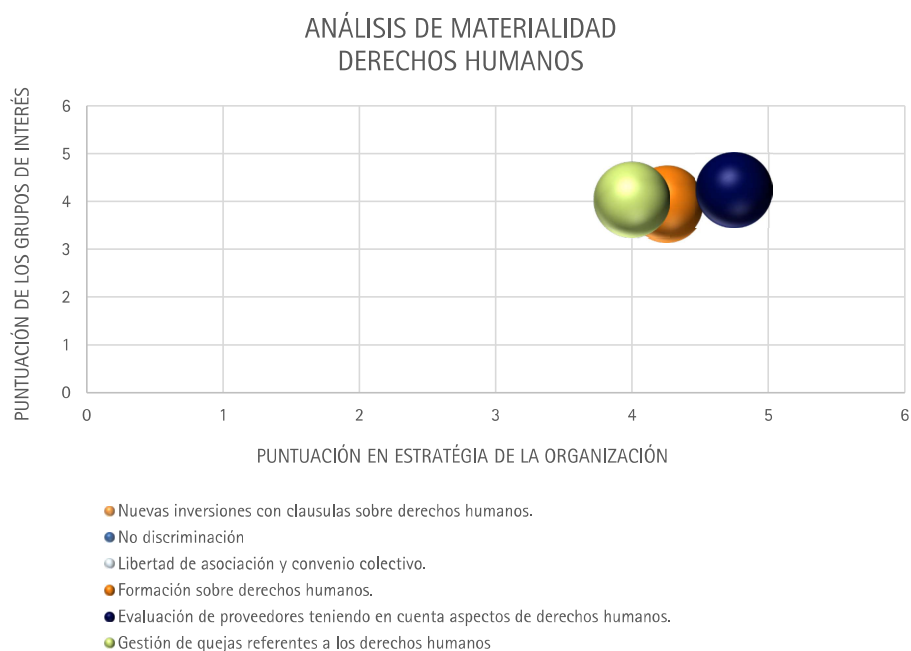
# Desempeño social

## Bloque social: empleo, seguridad y formación

Descripción gráfica de resultados de materialidad para los aspectos relevantes de la organización contenidos en el siguiente bloque:

GRI 406: No discriminación

GRI 414: Evaluación social de los proveedores



Se han 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	GRUPOS DE INTERÉS
No discriminación	Si	Interna	Trabajadores/as
Evaluación con proveedores con cláusulas de derechos humanos	Si	Externa	Proveedores

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Nuestra responsabilidad como agentes implicados en el desarrollo de una sociedad justa y equitativa es generar en el entorno laboral una cultura de comportamientos éticos, transparentes y responsables que fomenten una gobernanza justa promuevan sociedades justas, pacíficas, integradoras y diversas con respeto a la igualdad de oportunidades.

Nuestro código ético surge como herramienta para aplicar una política para prevenir y reparar las discriminaciones detectadas. A través del código de conducta se establecen las normas en pro de minimizar el riesgo de discriminación y conflictos en materia de derechos humanos

Extracto de código de conducta respecto a los derechos humanos:

*Todos los empleados y empleadas de Eurofins PROMA 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 y empleadas 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 cabe 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:*



# Nuestros proveedores

## 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 vulnerización 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.



## 406\_1 NUMERO DE CASOS DE DISCRIMINACION Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

No existen casos de discriminación

EUROFINS IPROMA, S. L. U dispone de convenio propio publicado el 14 de agosto de 2018 en el BOE, con Resolución de 1 de agosto. A continuación, se detalla la normativa aplicable en materia de igualdad de género recogida en el mismo:

*"Artículo 5. Principio de Igualdad.*

*El presente Convenio, su interpretación y aplicación, se rige por el principio de igualdad y no discriminación por razones personales que consagran los artículos 14 de la Constitución Española y 17.1 del Estatuto de los Trabajadores, y muy especialmente por el principio de igualdad efectiva de hombres y mujeres que ha desarrollado la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, cuyas previsiones se consideran como referencia interpretativa primordial del presente Convenio Colectivo.*

Eurofins IPROMA tiene implementado un plan de Igualdad, en el cual, se integran las acciones para garantizar la igualdad de oportunidades por cuestión de género. Durante el 2021 se ha creado una nueva Comisión de Igualdad mucho más grande y diversa, hemos pasado de 6 a 12 miembros, por lo que la manera de abordar las acciones es mucho más amplia y enriquecedora. Toda la comisión ha recibido formación en materia de igualdad. A continuación, detallamos algunas de las acciones que abordamos a corto plazo:

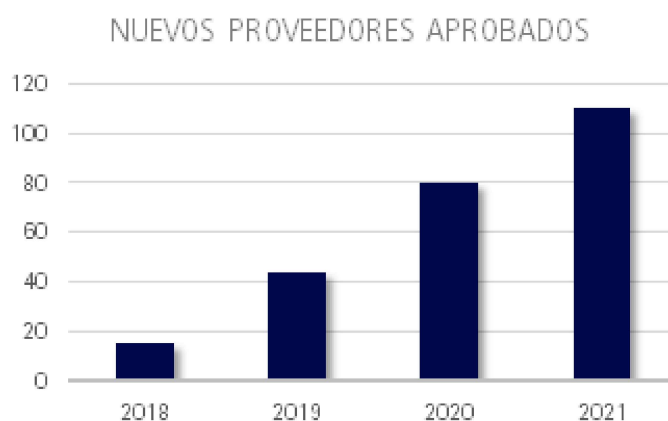
- Creación de un procedimiento de Selección: crear un procedimiento de selección para objetividad los procesos, unificarlos en todos los centros de trabajo, y tener una base de datos que nos permita obtener información de ellos.
- Discriminación positiva en puestos infrarrepresentados: en las vacantes que se puedan dar para los puestos de administración y mantenimiento y servicios, utilizar la discriminación positiva en las candidaturas finalistas.
- Creación de un procedimiento de promoción: estandarizar y objetivar el procedimiento de promoción con la finalidad de que todos los centros de trabajo, responsables de zona y de departamentos, así como la plantilla en general, tengan claros los pasos y criterios a seguir para promocionar.

# 414 | Evaluación social de proveedores

## 414\_1 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A DERECHOS HUMANOS

Queremos que nuestra cadena de suministro cumpla con nuestros estándares de comportamiento ético y responsable, cumpliendo así con el respeto a los derechos humanos.

Solo trabajamos con aquellos proveedores que declaren el cumplimiento con nuestro código de conducta. En este sentido el 100% de los proveedores se evalúan atendiendo a criterios sociales, ya que solo se dan de alta aquellos que declaran el cumplimiento con el código ético.



No se han identificado ninguna denuncia de nuestros proveedores en materia de incumplimiento de derechos humanos.

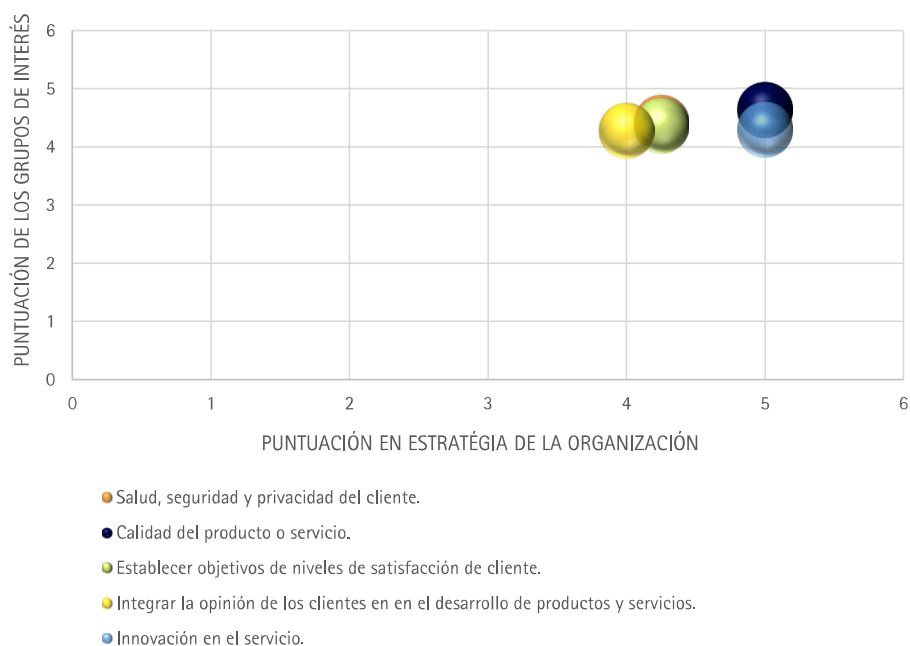
## 414\_2 IMPACTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

De las evaluaciones de proveedores tanto de 2020 como de 2021 no se ha detectado ningún proveedor con impacto sociales negativos.

# Desempeño social

## Bloque social: cliente

### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO Y CLIENTE



Se han considerado materiales 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	GRUPOS DE INTERÉS
Calidad del producto	Si	Externa	Clientes
Innovación en el servicio	Si	Externa	Accionistas y clientes

# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

Para Eurofins IPROMA es una máxima la plena satisfacción del cliente. Nuestros procesos se orientan para ser excelentes en el servicio que prestamos. Entendiendo el servicio no solo como la liberación a cliente de resultados fiables, sino también como que se liberen los resultados en el plazo adecuado y se ofrezca un servicio postventa que ayude a cliente a gobernar su empresa. La seguridad en la información entendida como fiabilidad y puntualidad de los resultados es fundamental para nuestros clientes.

Nos enfocamos en la organización y ajuste constante de nuestros procesos para que se adaptan a las necesidades del cliente.

Nuestros esfuerzos se orientan en:

- Disponer de un abanico de ensayos amplio que asegure a los clientes poder cumplir con la legislaciones o normativas que les aplican.

- Disponer de personal técnicamente competente para poner en funcionamiento nuevas técnicas para nuestros clientes y/o la sociedad. Trabajamos por calificar y desarrollar al personal para que sean un referente técnico que aporte a los clientes y la administración la información que se requiere.

- Disponer de equipamiento de equipos rápidos, exactos y precisos y cuyo consumo de energía y residuos generados sean cada vez menores.

- Disponer de un plazo de entrega adecuado.

- Ser excelentes en el trato con el cliente antes, durante y tras el servicio.

Cualquier disconformidad comunicada por nuestros clientes es introducida en el sistema como una queja, la cual se investigará en busca de la causa de la disconformidad generando acciones de mejora para evitar que vuelva a ocurrir.

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

- Plazo de entrega

- Claridad de la información

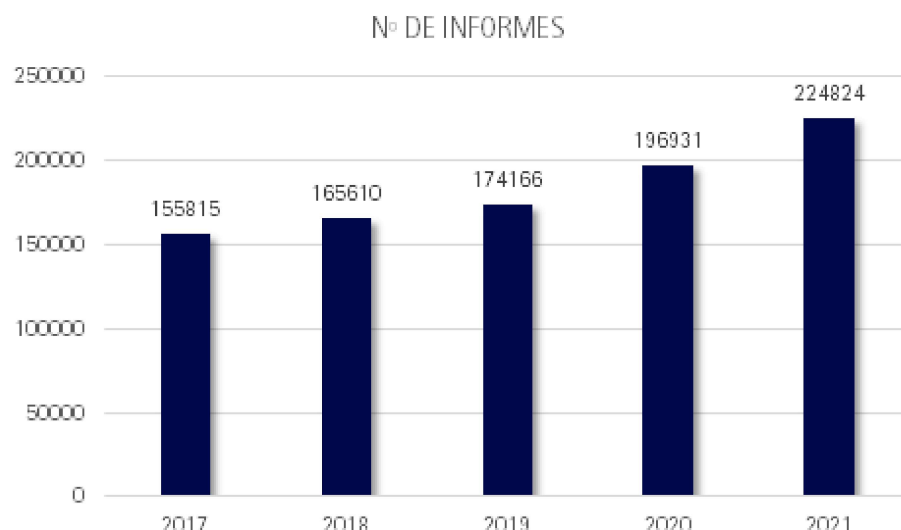
- Fiabilidad de resultados

En definitiva, correcto servicio prestado desde la toma de muestras hasta la facturación del trabajo realizado.



# Enfoque y resultados de los aspectos materiales

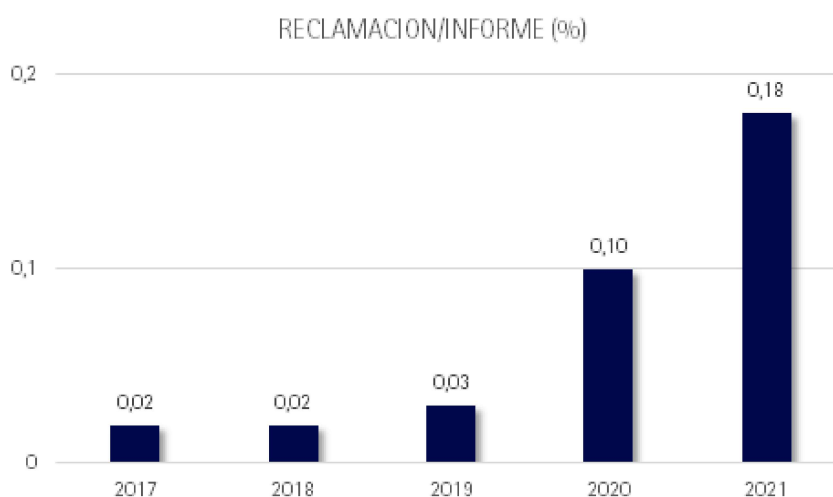
## 416\_1 EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN LA SEGURIDAD Y SALUD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



Se evalúan el 100% de los informes emitidos.

Nuestra preocupación para con nuestro cliente es dar unos resultados fiables. La fiabilidad de nuestros resultados configura la base de la información con la que nuestro cliente mide la eficacia de sus procesos. Con nuestros resultados nuestro cliente va a tomar decisiones. Es por ello que todas nuestras muestras se someten a control de calidad al igual que todos nuestros informes se revisan antes de su emisión.

## 416\_2 CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS LOS CLIENTES



Los valores de reclamaciones en relación con el número de muestras emitidas son ínfimos.

# Enfoque y resultados de las encuestas de satisfacción

Para nosotros, la calidad en el servicio es un horizonte constante, nuestra carrera de fondo, nuestra mejora continua y se enfoca en los siguientes aspectos clave:

- Claridad de la Información
- Agilidad de la comunicación
- Satisfacción adecuada de las consultas de nuestros clientes
- Fiabilidad de los resultados
- Puntualidad
- Atención en el servicio post venta

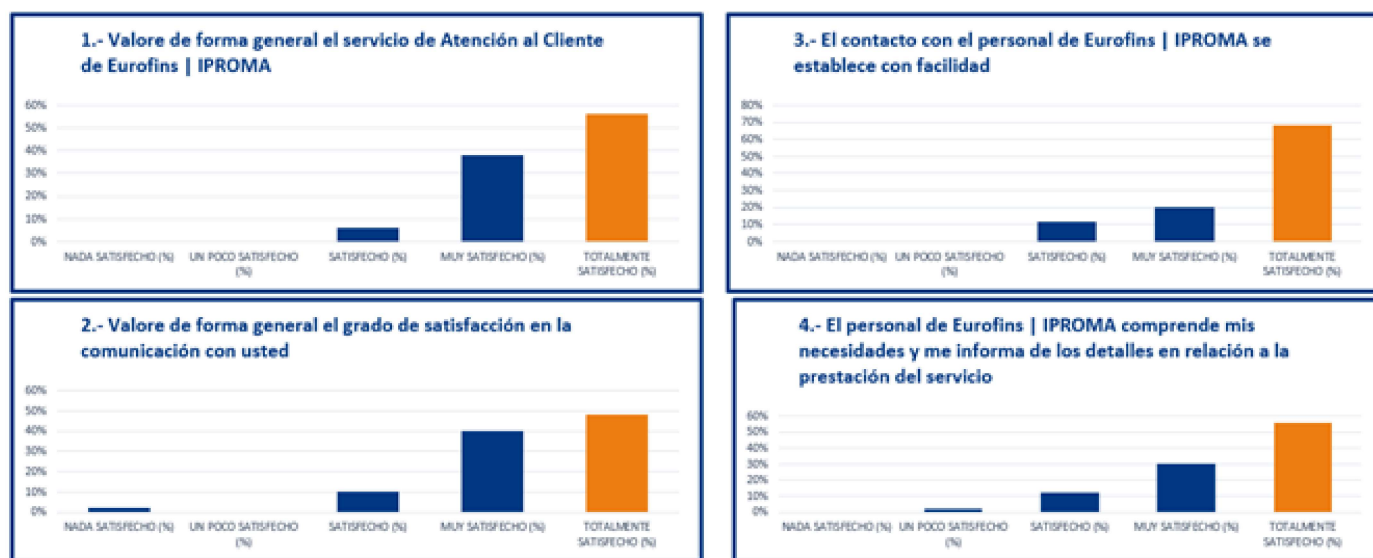
Todos estos factores han sido evaluados a través de nuestra encuesta de satisfacción cuyos resultados se definen a continuación

Información sobre la encuesta realizada.

INFORMACIÓN DE BASE PARA LA INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
ORIGEN DE LOS DATOS	Base de datos de clientes de IPROMA (5200)
MÉTODO DE RECOGIDA	Encuesta libre estructurada
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Muestreo de conveniencia enfocado hacia clientes del servicio de control medioambiental de Eurofins   IPROMA
LOCALIZACIÓN DE LA MUESTRA	Territorio nacional
ERROR MUESTRAL	13.57%
CUESTIONARIO	Cuestionario estructurado en preguntas cerradas, cerradas de varias opciones y abiertas.
FECHA DE REALIZACIÓN	Mayo - diciembre de 2021

# Enfoque y resultados de las encuestas de satisfacción

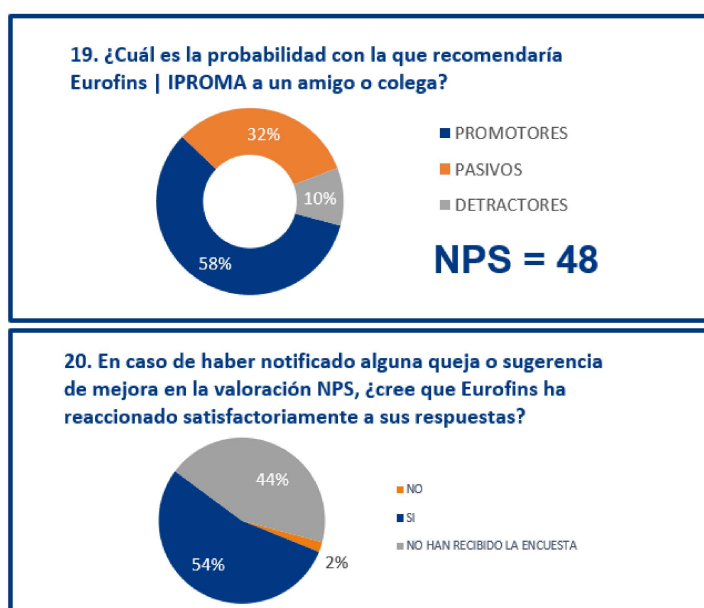
## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



## INDICE DE RECOMENDACIÓN

Cuanto más satisfechos están los clientes, con mayor probabilidad recomendarán Eurofins IPROMA a otros. Por ello, entre nuestros indicadores clave, que monitorizamos y medimos mensualmente está el NPS o índice de recomendación.

Esta encuesta actúa de también como input constante de la mejora continua con nuestros clientes. Sus comentarios y sugerencias de mejora se integran en nuestro sistema alimentando y dando energía al motor de la mejora continua.



# Proyectos de innovación y desarrollo llevados a cabo

## PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO LLEVADOS A CABO

La innovación es estratégica para el desarrollo sostenible. El crecimiento implica respeto al medioambiente y solo invirtiendo en nuevas tecnologías se conseguirá trabajar reduciendo el impacto. Siempre que se innova o invierte en nuevos equipos se valora la reducción del impacto ambiental.

Sin innovación no se puede avanzar en el desarrollo de nuevas tecnologías más rápidas y con menos impacto medioambiental. En Eurofins IPROMA aceptamos el desafío de la investigación y desarrollo tecnológico en general, entendiendo como tal un proceso deliberado, guiado por la previsión, la intuición y la inteligencia.

Creemos en la necesidad de generar un proceso continuo de I+D+i y crear unos criterios comunes para la gestión de los proyectos de I+D+i para todas actividades de la empresa, con el fin de integrarlos en la cultura empresarial.

Uno de los hitos en nuestra trayectoria fue la implantación en 2011 de nuestro Sistema de Gestión de la I+D+i basado en la norma UNE 166.002. Este sistema es la herramienta metodológica que permite un óptimo empleo de los recursos disponibles e identificación de oportunidades tecnológicas.

Además, en Eurofins IPROMA estamos continuamente desarrollando nuevos proyectos con una marcada línea innovadora destinada a mejorar y avanzar en todas y cada una de las actividades de apoyo y protección del Medio Ambiente. Por eso en Eurofins IPROMA contamos con el Departamento de Diversificación y desarrollo quien se encarga de impulsar la participación en proyectos de Innovación alineados con la estrategia empresarial.

# Proyectos de innovación y desarrollo llevados a cabo

## Últimos proyectos I+D+i



### **Sistema Avanzado Digitalizado para control de la calidad de las Aguas Regeneradas (SADAR)**

El proyecto SADAR busca el desarrollo de una plataforma innovadora para la gestión de la calidad de las aguas regeneradas atendiendo a parámetros microbiológicos. El objetivo es digitalizar el proceso de generación de información desde las instalaciones regeneradoras de agua, conocidas tradicionalmente como estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).



### **Combinación innovadora de tecnologías para la reutilización del efluente de EDAR: sistema anaerobio-aerobio, microalgas y proceso oxidación avanzada (AMIA)**

AMIA tiene como objetivo definir un nuevo concepto de EDAR centrado principalmente en el cumplimiento de la Directiva de reutilización del agua, con bajos requerimientos energéticos, y dando valor añadido a los subproductos.

Para ello, se diseña, construye y valida un sistema de planta piloto consistente en un tratamiento en tres fases, tratamiento anaerobio/aerobio, un biorreactor de microalgas y una combinación de adsorción con oxidación avanzada. Este concepto de EDAR recupera nutrientes y reduce el consumo neto de energía y, en consecuencia, reduce las emisiones de gases de efecto invernadero por medio de:

- Tratamiento anaeróbico que produce biogás y consume menos energía.
- Tratamiento de microalgas con requerimientos de baja energía.
- Tecnología de adsorción y electrooxidación suministrada por energía renovable.



# Proyectos de innovación y desarrollo llevados a cabo



## Cuantificación de microplásticos en aguas regeneradas y ecosistemas agrícolas. Evaluación del riesgo ambiental. (μNanocare)

En este proyecto se persiguen varios objetivos:

- Objetivo 1: Desarrollo de un método analítico, sensible, selectivo y de un solo paso, a ser posible, que identifique y cuantifique estos micronanoplásticos en diferentes matrices (agua residual y regenerada, lodos y suelos, organismos vivos).
- Objetivo 2: Desarrollo de un método de muestreo eficiente que permita la recolección de micronanoplásticos de una forma fiable y asequible.
- Objetivo 3: Evaluar y optimizar la capacidad de tratamiento de las tecnologías implementadas actualmente en EDAR en términos de micronanoplásticos.
- Objetivo 4: Determinar el destino y carga ambiental de micronanoplásticos en ecosistemas agrícolas donde se apliquen lodos y se utilicen aguas regeneradas.
- Objetivo 5: Evaluar la exposición y el riesgo potencial asociado a dichas partículas sobre los organismos acuáticos, terrestres, y para la salud humana.

TITULO	TIPO DE PARTICIPACION	ENTIDAD FINANCIADORA	PERIODO
AUTOMATIZACIÓN DE MOSTRAXES OCEANOGRÁFICAS 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
SISTEMA AVANZADO DIGITALIZADO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS REGENERADAS (SADAR)	SOCIOS	LIFE	2021-2023
CUANTIFICACIÓN DE MICROPLÁSTICOS Y EN AGUAS REGENERADAS Y ECOSISTEMAS AGRÍCOLAS	LIDER	RETOS	2020-2023

# Verificación de la memoria

La memoria es verificada externamente de manera bienal.  
Esta memoria será verificada en mayo de 2022

ANEXO I GRI- ÍNDICE DE CONTENIDOS				
GRI Standard	Divulgaciones	* Opción Esencial	Página nº	Omisión
GRI 101	1 Divulgación de Principios 2016	*		
Divulgaciones Generales: Según Standards GRI				
GRI 102 Divulgaciones Generales. 2016	102-1 Nombre de la organización	*	17	
	102-2 Descripción de actividades	*	17	
	102-3 Ubicación de la sede	*	19	
	102-4 Ubicación de las operaciones	*	19	
	102-5 Propiedad y forma Jurídica	*	21	
	102-6 Mercados servidos	*	22	
	102-7 Tamaño de la Organización	*	23	
	102-8 Información empleados y otros trabajadores	*	23	
	102-9 Cadena de suministro	*	27	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	*	26	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	*	28	
	102-12 Iniciativas externas	*	29	
	102-13 Afiliación a asociaciones	*	30	
	GRI-102 - 2 Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	*	5	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	*	6	
	GRI-102 - 3 Ética e Integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	*	13	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento sobre ética			
	GRI-102 - 4 Gobierno			
	102-18 Estructura de gobernanza	*	32	
	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			

ANEXO I GRI- ÍNDICE DE CONTENIDOS				
GRI Standard	Divulgaciones	* Opción Esencial	Página nº	Omisión
GRI 102 Divulgaciones Generales. 2016	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			
	GRI-102 – 5 Participación partes interesadas			
	102-40 Lista de grupos de interés	*	36	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	*	37	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	*	36	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	*	40	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	*	41	
	GRI-102 – 6 Practicas de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	*	43	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	*	43	
	102-47 Listado de temas materiales	*	45	
	102-48 Reexpresión de la información	*	46	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	*	46	
	102-50 Periodo objeto del informe	*	48	
	102-51 Fecha del último informe	*	48	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	*	48	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	*	48	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	*	48	
	102-55 Índice de contenidos GRI	*	ANEXO I /86	
	102-56 Verificación externa	*	85	
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	*	51,56,63,74,78	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	*	51,56,63,74,78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	*	52,57,64,77,79	
GRI 200 Económicos 2016	201 Desempeño económico		50	
	202 Presencia en el mercado			
	203 Impactos económicos indirectos		54	
	204 Prácticas de adquisición		55	
	205 Lucha contra la corrupción			
	206 Competencia desleal			

# ANEXO I GRI- ÍNDICE DE CONTENIDOS

GRI Standard	Divulgaciones		* Opción Esencial	Página nº	Omisión
GRI 300 Ambientales 2016	301	Materiales			
	302	Energía		59	
	303	Agua			
	304	Biodiversidad			
	305	Emisiones			
	306	Efluentes y residuos		61	
	307	Cumplimiento ambiental			
	308	Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 400 Sociales 2016	401	Empleo			
	402	Relación trabajadores empresa			
	403	Salud y seguridad en el trabajo		65	
	404	Formación y educación			
	405	Diversidad e igualdad de oportunidades			
	406	No discriminación		76	
	407	Libertad de asociación			
	408	Trabajo infantil			
	409	Trabajo forzoso u obligatorio			
	410	Prácticas en materia de seguridad			
	411	Derechos de los pueblos indígenas			
	412	Evaluación de derechos humanos			
	413	Comunidades locales			
	414	Evaluación social de proveedores		77	
	415	Política pública			
	416	Salud y seguridad de clientes		78	
	417	Marketing y etiquetado			
	418	Privacidad de cliente			
	419	Cumplimiento socio económico			





**Oficinas centrales**

Cno. de la Raya, 46 - 12006 Castelló  
Tel. 964 251072 - Fax, 964 210 476

[atencioncliente@iproma.com](mailto:atencioncliente@iproma.com) - [www.iproma.com](http://www.iproma.com)

Valencia - Madrid - Galicia - Aragón - Cataluña - Andalucía