



**PROQUIMIA**

2023

---

# **Informe de Sostenibilidad Corporativa**

# 01 | PROQUIMIA CORPORATE

---

- 1.1 | MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL
- 1.2 | DIMENSIÓN DE LA COMPAÑÍA
- 1.3 | LÍNEAS DE NEGOCIO
- 1.4 | INNOVACIÓN
- 1.5 | SERVICIO INTEGRAL
- 1.6 | GESTIÓN INTEGRADA
- 1.7 | CERTIFICACIONES DE EMPRESA
- 1.8 | TRANSFORMACIÓN DIGITAL

# 02 | RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

---

- 2.1 | COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- 2.2 | COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE
- 2.3 | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



**PROQUIMIA CORPORATE**



Es un honor presentaros nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial de este año 2023. En un contexto económico marcado por la incertidumbre y la transformación, nuestra misión de crear soluciones sostenibles e innovadoras adquiere un sentido renovado y, al mismo tiempo, una mayor responsabilidad. La reciente crisis económica global y los desafíos relacionados con el cambio climático han puesto de relieve la necesidad de un compromiso profundo y auténtico con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

En Proquimia, estos valores no son una simple respuesta a las tendencias o una adaptación táctica a las circunstancias. Al contrario, forman la base de nuestro propósito, nuestra visión y nuestra misión. Nos hemos consolidado a lo largo de los años como una empresa comprometida con el bienestar de nuestro entorno, promoviendo una cultura de innovación y sostenibilidad que marca la diferencia tanto para las personas como para el planeta. Este compromiso queda reflejado en los pilares estratégicos que guían cada decisión que tomamos: sostenibilidad, innovación, seguridad, y excelencia.

## Una mirada hacia el futuro

A pesar de los desafíos que enfrentamos en 2023, estoy convencido de que Proquimia está en una posición fuerte para continuar creciendo de manera responsable y sostenible. Esto no sería posible sin el talento y la dedicación de cada persona que forma parte de esta empresa, así como el apoyo de nuestros clientes y socios.

**Hoy, más que nunca, somos conscientes de que nuestros logros son el resultado del esfuerzo conjunto y el compromiso compartido.**

Nuestro objetivo es seguir avanzando hacia un futuro en el que el crecimiento empresarial sea compatible con la responsabilidad social y medioambiental. En este sentido, los invito a todos a continuar trabajando con el mismo entusiasmo y compromiso, porque solo juntos podremos construir el cambio que queremos ver en el mundo.

**Carles Onyós de Plandolit**  
Director General de PROQUIMIA

## 1.2 | DIMENSIÓN DE LA COMPAÑÍA

En PROQUIMIA somos especialistas en la fabricación de productos de limpieza profesional y soluciones químicas para procesos industriales desde 1971, año en que la empresa fue fundada por **Josep M. Onyós de Plandolit**.

Gracias a los más de **50 años de experiencia** y el alto grado de innovación, especialización y relación calidad-servicio, PROQUIMIA se ha posicionado como empresa nacional líder en el sector de la higiene y los tratamientos químicos industriales.

A continuación, se exponen los valores de la empresa, así como su misión y visión. Seguidamente, su presencia internacional y los objetivos a seguir en un futuro.



## 1.2 | DIMENSIÓN DE LA COMPAÑÍA

### 1.2.1 | MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

#### Misión

En Proquimia fabricamos y comercializamos especialidades químicas aportando soluciones integrales para contribuir al progreso del sector industrial e institucional y al bienestar de la sociedad.

#### Visión

Conseguir el liderazgo cualitativo y cuantitativo en los mercados donde actúa la compañía, ofreciendo soluciones globales y personalizadas, haciendo nuestras las necesidades de los clientes y asumiendo de forma voluntaria compromisos éticos, sociales y ambientales más allá de las obligaciones legales.

#### Valores

**Son los principios en los cuales se asienta la cultura de PROQUIMIA. Marcan las pautas de comportamiento, es nuestra personalidad**

Los valores de PROQUIMIA guían la actuación empresarial y social de la compañía, definiendo nuestra filosofía y reflejándose en nuestra forma de trabajar y entender las necesidades del mercado. Conseguir la satisfacción del cliente nos exige pensar qué hacemos, pero también cómo lo hacemos, siendo fundamental que todo nuestro equipo comparta y transmita nuestros valores.

#### Flexibilidad

Nuestro esfuerzo por evolucionar día a día nos obliga a ser capaces de generar nuevas ideas que permitan aportar soluciones y sistemas de gestión innovadores y adaptados a una sociedad cada vez más cambiante.

#### Sostenibilidad

Controlamos cualquier impacto potencial sobre nuestro entorno y las personas, desarrollando sistemas con el máximo equilibrio entre eficiencia productiva, seguridad de los procesos y respeto medioambiental.

#### Proximidad

Creemos en la proximidad en su sentido más amplio, tratando a nuestros clientes de forma individual y personalizada para ser capaces de adaptar nuestras soluciones a sus necesidades y las del mercado.

#### Honestidad y compromiso

Cumplimos nuestras promesas y nos responsabilizamos de los compromisos asumidos frente a nuestros grupos de interés.



## 1.2 | DIMENSIÓN DE LA COMPAÑÍA

### 1.2.1 | MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

#### Indicadores Económicos

Los indicadores económicos de la Sociedad respecto el ejercicio 2023, tanto a nivel nacional como internacional, son los que se muestran a continuación:

De acuerdo con las Cuentas Anuales de 2022 y 2023, las ventas han aumentado en un 19% a nivel global, y a nivel nacional se han visto aumentadas en un 15,5%. A nivel internacional, las ventas totales ascienden a 60,8 millones de euros.

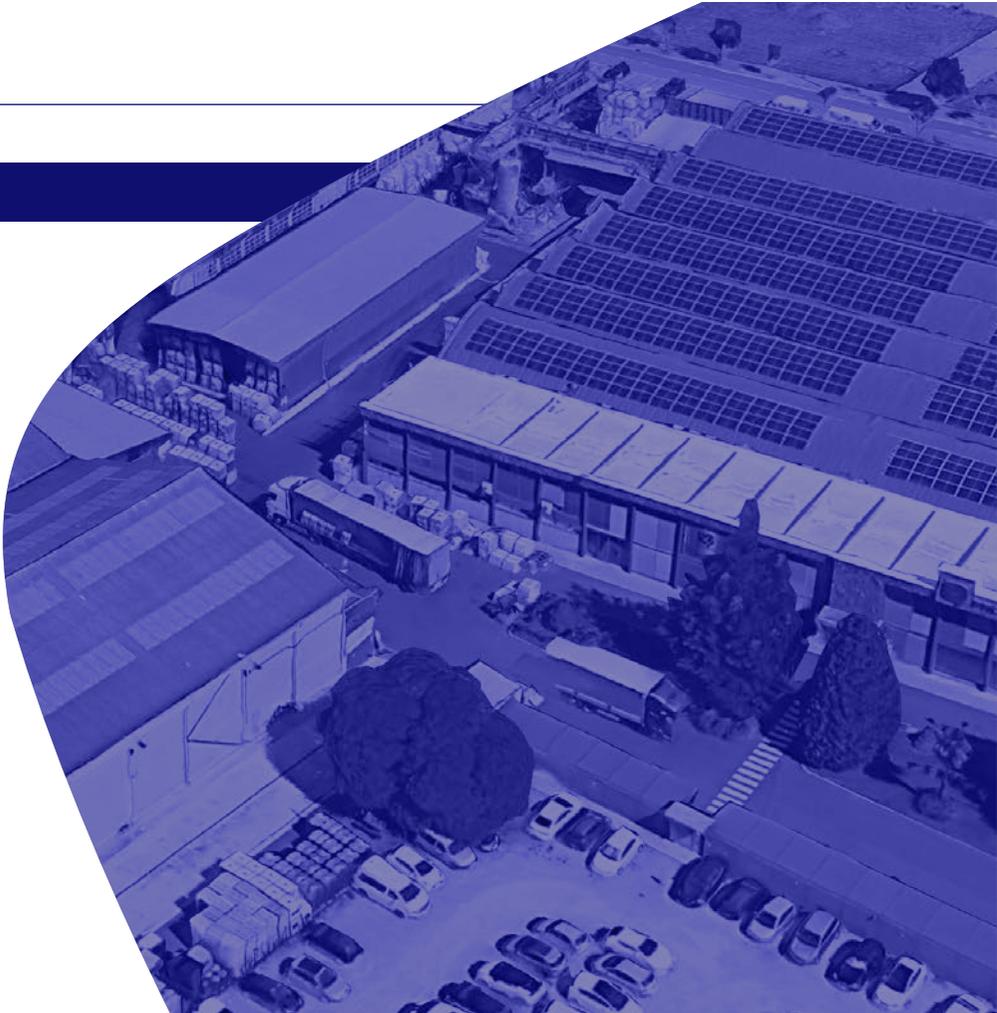


#### VENTAS TOTALES GRUPO 2023

# 116,4 M€

(2022) 97,8 M€

<b>ESPAÑA</b>	<b>55.574</b> <small>(2022) 48.076</small>
<b>INTERNACIONAL</b>	<b>60.826</b> <small>(2022) 49.721</small>



**+26**

Países en el mundo



**7**

Centros productivos



**277**

Empleados en España



**23.000 m<sup>2</sup>**

Superficie de las instalaciones



**+2.000**

Referencias



**+33,2 Mt**

Producción anual

## 1.2 | DIMENSIÓN DE LA COMPAÑÍA

### 1.2.2 | PRESENCIA INTERNACIONAL



PROQUIMIA, dirigida por Carles Onyós de Plandolit, es una empresa familiar que se ha expandido a nivel internacional. Tiene presencia en más de 25 países de todos los continentes, y un equipo humano formado por más de 590 profesionales.

Su sede central se ubica en Vic, provincia de Barcelona. Actualmente, cuenta con un total de 7 centros productivos i 17 delegaciones alrededor del mundo, las cuales se detallan a continuación:

1  
Sede

Vic  
(Barcelona)

7  
Centros productivos

Brasil  
Costa rica  
Cuba  
Chile  
República dominicana  
España (2)

17  
Delegaciones

Andorra  
Angola  
Argelia  
Aruba  
Cabo verde  
Colombia  
Emiratos Árabes Unidos  
Francia  
Jamaica  
Marruecos  
México  
Panamá  
Portugal  
República de Maldivas  
República de Mauricio  
Sri lanka  
Túnez

## 1.2 | DIMENSIÓN DE LA COMPAÑÍA

### 1.2.3 | OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

De acuerdo con sus Estatutos, su **objeto social** lo constituye:

- La fabricación y el comercio de productos químicos de toda clase.
- La fabricación y comercialización de aparatos para dosificación y control de tales productos.
- La compra - venta, adquisición y enajenación de fincas rústicas y urbanas de todas clases y su arrendamiento.
- La conservación de inmuebles en terrenos propios y ajenos.
- La administración de bienes, gestión de negocios y el cumplimiento de los mandatos.
- La aplicación de biocidas y tratamiento de aguas.

### Contexto de la organización

Se realiza anualmente un análisis PEST, teniendo en cuenta los grupos de interés, un DAFO, y en base al análisis de riesgo y oportunidades se establece el Plan Estratégico anual que concreta los objetivos para cada proceso.  
(Según informe de ISO AUDITORIA **ISO 9001:2015**)

#### *Análisis de materialidad*

Con el objetivo de divulgar de forma transparente y asertiva entre los grupos de interés, los aspectos sociales, ambientales y económicos que originan un mayor impacto a la organización, se han identificado los aspectos más relevantes para la empresa y sus grupos de interés, así como su importancia relativa y su impacto en el modelo de negocio.

Los **grupos de interés** identificados en el marco del sistema de gestión son:

- **Ámbito externo:** Proveedores y acreedores, clientes, entidades financieras, sindicatos, administraciones públicas, sociedad.
- **Ámbito interno:** Accionistas, directivos, empleados.



### UNIDAD DE HIGIENE



HIGIENE INSTITUCIONAL



HIGIENE HOSPITALARIA

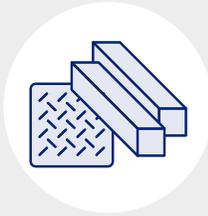


INDUSTRIA ALIMENTARIA



INDUSTRIA GANADERA

### UNIDAD DE TECNOLOGÍA QUÍMICA



TRATAMIENTO SUPERFICIES METÁLICAS



TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO



TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DEL AGUA

### UNIDAD DE HIGIENE DOMÉSTICA



LIMPIEZA DEL HOGAR

## 1.3 | LÍNEAS DE NEGOCIO

### 1.3.1 | UNIDAD DE HIGIENE

La actividad de PROQUIMIA se extiende a diferentes ámbitos: la higiene institucional, la higiene y seguridad alimentaria, el mantenimiento y lavado de vehículos, la tecnología y gestión de aguas y el tratamiento de superficies metálicas. Los sectores y las soluciones que se ofrecen por la línea de producto se dividen en los siguientes:



#### HIGIENE INSTITUCIONAL

##### SECTORES

- > Hostelería
- > Restauración
- > Supermercados
- > Catering
- > Empresas de servicio
- > Lavandería industrial
- > Sanidad y geriátricos
- > Centros educativos
- > Centros deportivos

##### SOLUCIONES

- > Cocinas
- > Habitaciones
- > Zonas comunes
- > Baños
- > Tratamiento de aguas de consumo humano
- > Tratamiento de aguas recreativas
- > Higiene personal
- > Higiene textil



#### INDUSTRIA ALIMENTARIA

##### SECTORES

- > Mataderos y salas de despiece
- > Elaborados cárnicos
- > Procesados vegetales
- > Procesados de pescado
- > Industria láctea
- > Industria de bebidas

##### SOLUCIONES

- > Limpiezas OPC
- > Limpiezas CIP
- > Lubricación
- > Lavado de botellas
- > Tratamiento de latas



#### INDUSTRIA GANADERA

##### SECTORES

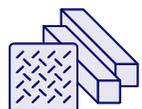
- > Explotaciones ganaderas
- > Empresas de servicio

##### SOLUCIONES

- > Desinfección ambiental
- > Higiene de ubres
- > Higiene de instalaciones ganaderas
- > Higiene personal

## 1.3 | LÍNEAS DE NEGOCIO

### 1.3.2 | UNIDAD DE TECNOLOGÍA QUÍMICA



#### TRATAMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS

##### SECTORES

- > Fabricantes de automoción
- > Maquinaria agrícola
- > Pinturas industriales a terceros
- > Galvánicas y pavonados
- > Industria del aluminio
- > Industrias del mueble y estanterías
- > Electrodomésticos, calefacción y refrigeración
- > Iluminación y material eléctrico
- > Bandas en continuo
- > Formación en frío
- > Industrias ferroviarias

##### SOLUCIONES

- > Aluminio
  - Lacado
  - Anodizado
- > Fosfatación y nanotecnología
- > Galvanotecnia
  - Electrodeposición
  - Galvanizado en caliente
- > Desengrase interfase



#### TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO

##### SECTORES

- > Lavado automóviles en túnel / puente / box
- > Lavado manual de automóviles
- > Lavado camiones, buses y vehículos industriales
- > Lavado y mantenimiento de trenes y metros
- > Marina y servicios portuarios
- > Concesionarios
- > Talleres mecánicos
- > Mantenimiento en general
- > Empresas de limpieza y mantenimiento
- > Distribuidores transporte y mantenimiento

##### SOLUCIONES

- > Lavado y cuidado de automóviles
- > Lavado de vehículos pesados
- > Limpieza y cuidado de bicicleta
- > Mantenimiento industrial
- > Higiene
- > Distribución



#### TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DEL AGUA

##### SECTORES

- > Industria alimentaria
- > Industria química
- > Industria manufacturera en general
- > Industria metalúrgica
- > Automoción y accesorios
- > Transformación de plásticos
- > Centrales energéticas

##### SOLUCIONES

- > Tratamiento de calderas
- > Circuitos de refrigeración y legionelosis
- > Limpieza de membranas
- > Tratamiento de aguas residuales
- > Osmosis inversa

## 1.3 | LÍNEAS DE NEGOCIO

### 1.3.3 | UNIDAD DE HIGIENE DOMÉSTICA



#### LIMPIEZA DEL HOGAR

##### SECTORES

- > Cadenas de supermercados
- > Marcas independientes
- > Otros fabricantes
- > Veterinarios
- > Empresas cosmética
- > Gimnasios

##### SOLUCIONES

- > Detergentes para la ropa
- > Detergentes lavavajillas
- > Limpiadores del hogar
- > Friegasuelos
- > Ambientadores
- > Cosmética
- > Productos para mascotas

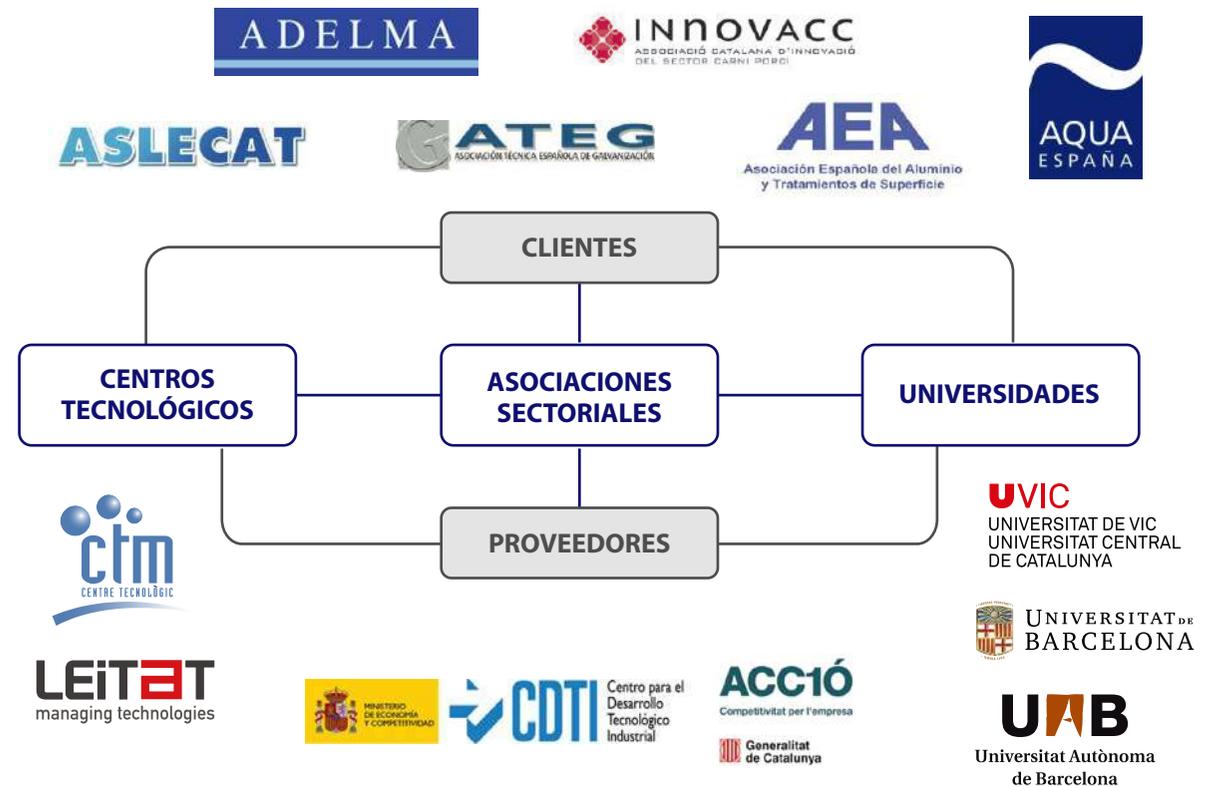


La innovación es un pilar estratégico que afecta transversalmente a toda la compañía y a nuestro entorno, y que se reeja en nuestra forma de trabajar y entender las necesidades del mercado.

Para conseguir la satisfacción de nuestro entorno, debemos ser capaces de generar nuevas ideas que nos permitan aportar soluciones y sistemas que se adapten a un entorno en constante cambio, ofreciendo el mejor nivel tecnológico, la mayor seguridad para el usuario y el máximo respeto por el medio ambiente.

El carácter innovador de PROQUIMIA no se centra únicamente en el aspecto técnico. La compañía ha realizado una firme apuesta por la innovación a nivel organizativo, con la creación de comités de desarrollo de negocio, de carácter transversal y multidisciplinar, que permiten aportar de forma totalmente sistemática una amplia perspectiva y el máximo conocimiento en todas las etapas del proceso de innovación.

Para asegurar que nuestro proceso de innovación es conducido ecientemente, garantizando que estamos trabajando en las demandas futuras del mercado, es necesaria una estrecha red de colaboración, que permita tener a nuestro alcance las mejores Fuentes de



conocimiento, más allá de nuestros límites. Somos conscientes que el conocimiento global puede mejorar y acelerar nuestro proceso de innovación, por lo que estamos continuamente buscando cooperación activa con terceros, que aporten la máxima creatividad a nuestro proceso de desarrollo. La innovación abierta da lugar a grandes ideas.

Clientes, proveedores, asociaciones sectoriales, centros tecnológicos, universidades, administraciones públicas, startups, etc. forman parte de nuestro ecosistema innovador, participando de nuestro proceso de desarrollo, aportando nuevas ideas y conocimientos que permitan el desarrollo de productos y sistemas con un alto valor diferencial, de elevada competitividad, sostenibles y que se anticipan a las necesidades del mercado.

## 1.4 | INNOVACIÓN

## 1.4.1 | PROYECTOS I+D EN CURSO (AÑO 2023)

**Proyecto IRC-2021 “PAVINET” ACE033/21/000019**

“Herramienta de decisión del tipo de pavimento y producto de limpieza más óptimo según área de producción, en industria cárnica”

Con este proyecto, se pretende elaborar un estudio combinando la afectación química, tipo de pavimento (rugosidad, acabado, etc.) y efectividad de la limpieza con el fin de determinar un revestimiento resistente, funcional, de bajo mantenimiento y gran durabilidad para las diferentes áreas de proceso en la industria cárnica. La finalidad del proyecto es determinar, en función del tipo de área de producción, qué combinación de pavimento y solución de limpieza es la más efectiva desde el punto de vista de seguridad alimentaria para obtener un alto nivel de higiene, reducir el mantenimiento de los pavimentos y mejorar la seguridad del personal frente a posibles caídas a causa del pavimento. Estos datos se integran en una herramienta digital que permite tomar estas decisiones según el área de producción en la industria.

**A. Proyecto PID ‘NACAR’ IDI-20220983**

“Nanocapas de alto rendimiento”

El proyecto NACAR (cofinanciado por CDTI y FEDER) tiene por objetivo el desarrollo de una nueva generación de nanocapas de alto rendimiento para pretratamientos multimedial, basadas en tecnología de deposición de nuevos óxidos cerámicos, que permita introducir en el mercado significantes mejoras en el proceso de pretratamiento, a nivel de calidad, medioambiental y económico.

El proyecto aborda también el desarrollo de un sistema de control continuo de las condiciones del proceso de pretratamiento, mediante sistemas de dosificación y control remoto por IOT, la cual será una herramienta capaz de unificar y estandarizar la recaudación, registro y análisis de los datos de la instalación.

**B. Proyecto Cervera ‘NUSICAA’ IDI-20191332EGO**

“Nuevo sistema integral para la mejora de las capacidades anticorrosivas y antofouling”

El objetivo de PROQUIMIA en el consorcio Cervera NUSICAA es la investigación y el desarrollo de una nueva gama de productos para el pretratamiento de superficies, que sean sostenibles, y destinados a la protección contra la corrosión de las grandes estructuras metálicas existentes en los sectores de infraestructuras, naval y Off-Shore Wind Solutions (OWS).

**C. Proyecto Cervera ‘OXYCLEAN’ IDI-20210827**

“Nuevos detergentes líquidos con agentes oxidantes de alta eficacia”

El proyecto tiene como objetivo la investigación de distintas tecnologías de agentes oxidantes de alta eficacia que permitan desarrollar nuevos productos detergentes líquidos con actividad ampliada frente a manchas oxidables, y que sean especialmente aplicables en formulaciones de detergentes líquidos en formato unidosis, para lavado de ropa y lavado automático de vajillas.



## 1.4 | INNOVACIÓN

### 1.4.1 | PROYECTOS I+D EN CURSO (AÑO 2023)

#### **Proyecto ARC027/20/ 000156**

“Nuevo sistema de envase circular alternativo a las botellas pulverizadoras desechables para productos”

Subvenciones para proyectos de fomento de la economía circular (Resolución TES/3250/2020, de 10 de diciembre).

#### **Proyecto PTQ2021-011842**

“Nano recubrimientos cerámicos, sostenibles y de alto rendimiento para la protección de superficies metálicas frente a la corrosión”

Ayudas Torres Quevedo, correspondientes a la convocatoria 2021, del programa estatal para desarrollar, atraer y retener talento, en el marco del plan estatal de investigación científica, técnica y de innovación 2021-2023.

#### **Proyectos 2023 INV-200036**

“Desarrollo de detergentes probióticos para reducir el impacto ambiental de los procesos de limpieza y desinfección de granjas (200036TC1)”

“Desarrollo de productos para higiene personal concentrados en cápsulas hidrosolubles (200036TC2)”

“Desarrollo plataforma IOT Proquimia (200036TC3)”

Subvenciones públicas destinadas a la financiación del Programa Investigo, de contratación de personas jóvenes demandantes de empleo en la realización de iniciativas de investigación e innovación, en el marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia – financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, para el año 2023.



La fase de desarrollo e innovación es sólo el punto de partida de cualquier nuevo sistema generado por la empresa.

Con el fin de asegurar las máximas garantías de éxito en el mercado, es necesario disponer de una estructura técnica y comercial con un amplio conocimiento de los procesos de aplicación y con un enfoque perfectamente orientado a la satisfacción del cliente.

Por ello, el servicio integral ofrecido por PROQUIMIA es un elemento fundamental y estratégico de nuestra propuesta de valor, basada en los siguientes ejes:



## PRODUCTOS & PROCESOS

- > Calidad
- > Seguridad
- > Sostenibilidad

## INGENIERÍA

- > Diseño e implantación de sistemas de dosificación y control de productos, garantizando máxima seguridad y control de los procesos.
- > Sistemas con control remoto IOT: **PROGUARD**

## SERVICIO PRE Y POSTVENTA

- > **Servicio de análisis y ensayos para auditorías iniciales o de seguimiento de procesos:**
  - Análisis físico-químicos: baños de proceso, aguas residuales, aguas de proceso, aguas de consumo humano...
  - Análisis microbiológicos de superficies y ambientales
  - Ensayos de calidad de proceso.
- > **Asesoramiento en el diseño de procesos e instalaciones industriales:**
  - Productos, procedimientos, sistemas de control...
- > **Asesoramiento para la implantación de normas internacionales:**
  - ISO, APPCC, BRC, IFS...
- > **Auditorías para evaluar procedimientos de trabajo y definir acciones de mejora continua de los procesos, con un enfoque sobre la eficiencia, calidad, seguridad e impacto medioambiental**

## FORMACIÓN PERSONALIZADA

- > Control de procesos, seguridad y manipulación de producto
- > Plataforma de formación propia: **PROQUIMIA ACADEMY**

## MEJORA CONTINUA

## Compromiso con la calidad, el medioambiente y la seguridad

A lo largo de los años, PROQUIMIA ha ido desarrollando e implementando una serie de protocolos, políticas y acciones en cuestiones de medioambiente, derechos humanos, anticorrupción y personal, entre otros. A continuación, se exponen en modo resumen dichas políticas implementadas, las cuales se hablarán en profundidad a lo largo del presente informe.

En PROQUIMIA hemos integrado en el plan estratégico de la empresa el sistema de gestión de la calidad, del medioambiente y de la prevención de riesgos laborales, basado en las **normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 13485**; la gestión de la responsabilidad social corporativa y, para los productos de uso doméstico, la **norma IFS HPC**. De este modo, fomentamos la incorporación de principios de sostenibilidad en todas las actividades de la organización. En nuestra política de gestión integrada ratificamos así nuestro compromiso con la mejora continua de la sostenibilidad económica, medio ambiental y social.

La gestión empresarial de PROQUIMIA se basa en el principio de responsabilidad corporativa, persigue la consecución de la máxima conciliación entre nuestros intereses comerciales y la relación ética con nuestros clientes, proveedores, trabajadores y cualquiera a quién nuestra actividad afecte.

La política de Gestión Integrada proporciona un marco de referencia para que la Dirección de PROQUIMIA establezca y revise los objetivos de calidad y de seguridad de producto, objetivos ambientales y objetivos de la Seguridad y salud en el trabajo, y asuma, también, el compromiso de llevarla a cabo, asegurando que sea apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización.

Las políticas y protocolos aplicados en cuestiones de personal permiten garantizar y velar por el bienestar de los trabajadores. Para ello, se dispone de un **plan de igualdad para los años 2020 – 2024**, aprobado de nuevo para los años 2022 – 2026, que tiene como compromiso la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, se elaboró un **protocolo de desconexión digital** y un protocolo de **prevención y actuación respecto al Coronavirus** para garantizar la salud de los empleados.

La calidad del servicio se garantiza a través del **protocolo de retirada de producto** del mercado, así como los **procedimientos de comunicación, acciones y satisfacción del cliente**. También se dispone de un **manual de gestión integrada y plan de prevención y un plan estratégico de envases** para preservar el medioambiente.

Por último, el **Código ético o de conducta** de PROQUIMIA establece un marco genérico en cuestiones de seguridad, salud, derechos humanos, conductas de corrupción y soborno, blanqueo de capitales y fraude, compromiso con el medio ambiente, clientes y proveedores, entre otros muchos aspectos.



Sistema de Gestión  
ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
ISO 45001:2018  
  
www.tuv.com  
ID 9105063495





## Implantación de la normativa IFS HPC, la normativa ISO 13485 y las Buenas prácticas de fabricación de cosméticos

En PROQUIMIA apostamos por la Mejora Continua y vamos un paso más allá en el cumplimiento de normativas Internacionales. En 2023 se consiguió la certificación IFS HPC v.2. Esta nueva normativa evalúa la calidad y la seguridad de los productos y procesos de los proveedores de\_ Productos Químicos\_ de uso doméstico y del cuidado personal en relación con la calidad y la Seguridad de productos y de procesos.

En 2023 Proquimia ha adaptado la documentación del sistema de gestión integrada de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales a la nueva norma ISO 13485:2016 (Productos sanitarios. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para fines reglamentarios) y las buenas prácticas de fabricación de cosméticos.

Con la adaptación del sistema de calidad a nuevas normativas Internacionales, Proquimia quiere seguir mejorando con el objetivo de ampliar la gama de productos a ofrecer a nuestros clientes y abarcar más mercado (locales e Internacionales).

## Cambios código ético y canal de comunicaciones

En 2023, PROQUIMIA, con el fin de adaptarse a la nueva ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se revisa el “Código Ético o de conducta” de Proquimia y el “Protocolo del Sistema Interno de Información, uso del canal interno de información y de actuación del Comité de Cumplimiento Penal y de las personas responsables del Sistema Interno de Información” y adaptar los mecanismos de vigilancia y control a la nueva ley 2/2023.

Proquimia, habilita para los trabajadores un nuevo canal interno de denuncia a través de la plataforma intranet corporativa. Las personas externas a la organización pueden acceder a través de la página web corporativa: [www.proquimia.com/Sistema interno de información](http://www.proquimia.com/Sistema interno de información).

## Registros de empresa

Además de disponer de las certificaciones de las normativas internacionales ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e IFS HPC, PROQUIMIA dispone de los siguientes registros de empresa:

- > Registro ROESP Nº B-0151-E
- > Registro ROESP subclave tratamientos a terceros legionel-iosis Nº5051CAT-LgB
- > Certificado CertLEGIO
- > Certificado REPRO
- > Registro entidad elaboradora de productos zoonosanitarios HCM-0022
- > Registro de Laboratorio de Salud Ambiental y Alimentaria. NºA/098
- > Registro sanitario clave 31 de la Generalitat (Registre Sanitari d'Indústries i Productes alimentaris de Catalunya Nº RSIPAC 31.04986/CAT) y del Ministerio Sanidad y Consumo (Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos Nº RGSEAA 31.003470/B).

En 2023 se amplía el registro sanitario con el fin de incluir las actividades de fabricación de mezclas de aditivos, aromas, enzimas o coadyuvantes con o sin otros ingredientes, a las que ya se disponían de almacenaje y distribución.

- Licencia Sanitaria previa de funcionamiento de instalación de productos sanitarios.

Núm. RSIPAC: 31.04986/CAT

Núm. RGSEAA: 31.003470/B

Registro sanitario de industrias y productos alimentarios de Catalunya (RSIPAC nº 31.04986/CAT) y Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA Nº 31.003470/B) para Almacenamiento y Distribución de aditivos, aromas, enzimas o coadyuvante tecnológicos.





### PIM

Durante 2023 se ha integrado la gestión de la documentación técnica de productos (Fichas Técnicas) de las filiales a través de PIM.

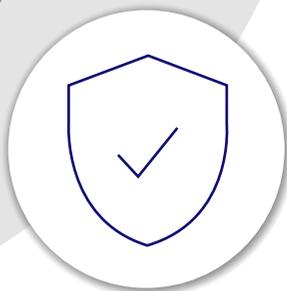
Acceso a la documentación técnica (Manuales de Instrucciones) de los equipos de dosificación y control fabricados por PROQUIMIA mediante códigos QR, con control de versiones según lote de fabricación.

Ampliación de los formularios de clientes para el **registro digital según RD472/2022 de Legionella**. Formularios específicos para las siguientes instalaciones:

- Circuitos de refrigeración
- Aguas Sanitarias
- Otras Instalaciones que puedan producir aerosolización (con/sin depósito y con/sin recirculación). Incluye instalaciones de túneles de lavado de vehículos, scrubbers, circuitos contra incendios, fuentes ornamentales, sistemas de riego por aspersión, dispositivos de enfriamiento evaporativo, máquinas de riego o baldeo de vías públicas y vehículos de limpieza viaria, etc.

### Proguard View

Ampliación plataforma IOT para nuevos equipos de dosificación y control. Se amplía con la aplicación de Lavado Automático Vajillas, a través del equipo EUROSYSYSTEM PLUS.



Este año, hemos avanzado significativamente en nuestra transformación digital con la implementación de varios proyectos clave. A continuación, se detallan los principales proyectos realizados:

**Precusores Explosivos**

Hemos desarrollado un sistema de gestión para los precursores explosivos, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y mejorando la seguridad en la manipulación de estos materiales.

**Proceso de Etiquetas**

Se ha implementado un nuevo proceso de etiquetado que optimiza la gestión de las etiquetas de los productos, reduciendo errores y aumentando la eficiencia en la cadena de suministro.

**Formularios de Ósmosis**

Hemos digitalizado los formularios de ósmosis, facilitando la recopilación y el análisis de datos, y mejorando la precisión y la rapidez en la toma de decisiones.

**Control de Leads en el CRM**

Se ha mejorado el control de los leads en nuestro sistema CRM, permitiendo una gestión más eficaz de las oportunidades de venta y una mejor atención al cliente.

**SAP HANA en la Nube**

Hemos migrado nuestro sistema SAP ECC a la nube de SAP, logrando una mayor flexibilidad, seguridad y rendimiento en la gestión de datos empresariales.

**Migración de SharePoint On-Premise a la Nube**

Finalmente, hemos completado la migración de nuestro SharePoint on-premise a la nube, mejorando la colaboración y el acceso a la información desde cualquier lugar y dispositivo.

Estos proyectos representan un paso importante en nuestra estrategia de digitalización, posicionándonos mejor para afrontar los retos futuros y aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología.





# **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

## 2.1 | COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En 2015, la ONU aprobó la **Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible**, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de las personas en todo el mundo. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para alcanzar estas metas, donde todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Los ODS son para PROQUIMIA los ejes principales que dirigen nuestra estrategia corporativa en sostenibilidad, permitiendo armonizar los objetivos de negocio con la sostenibilidad ambiental y social, creando valor compartido para todos los grupos de interés, y así garantizar la estabilidad de la compañía a largo plazo.



## 2.1 | COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

### Nuestro mapa de sostenibilidad

En Proquimia, estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y trabajamos en colaboración con nuestros grupos de interés para lograr un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Nuestro compromiso con los ODS y nuestros grupos de interés se basa en la creencia de que solo a través de la colaboración y la responsabilidad compartida podremos lograr un desarrollo sostenible y un futuro mejor para todos.



## 2.1 | COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

### Buenas prácticas

En Proquimia implementamos iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para contribuir a su logro:



- > Jornadas técnicas
- > Proquimia Academy
- > Colaboración con Fundació Impulsa
- > Cursos de formación para clientes y trabajadores
- > Webinars a clientes y a trabajadores
- > Convenios universitarios y FP
- > Proyecto Capitalización / onboarding "tutor"



- > Política de Igualdad
- > Plan de Igualdad
- > Adecuación de la maquinaria para la igualdad
- > Incorporación de mujeres en fábrica
- > Lenguaje inclusivo



- > Placas solares
- > Desconexión automática de las instalaciones/domótica
- > Cambio de las luces/resistencias por leds



- > Conciliación familiar
- > Horario flexible
- > Jornada intensiva/turnos
- > Proquimia Academy
- > Colaboraciones con Tapís (ver vídeo)

PROQUIMIA  
*academy*

ASSOCIACIÓ  
**TAPIS**

Fundació Impulsa

## 2.1 | COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



- > Proyectos I+D para la reducción de impactos en el medioambiente y mejorar la calidad de los productos
- > Gama Eu Ecolabel
- > Convenios universitarios
- > Certificaciones: IFS y ISO
- > Política de envases
- > Plan empresa/estrategia
- > Proguard IOT
- > Control para la disminución del consumo
- > FLOPP
- > DUO
- > Sala blanca para lograr productos de cosmética



- > Colaboraciones con Tapís (ver vídeo)
- > Fundació Impulsa
- > Colaboración con Cáritas
- > Donaciones



- > Depuradoras propias
- > Gama Eu Ecolabel
- > New Plastics Economy Global Commitment
- > Política de envases
- > Placas solares
- > Certificaciones: IFS y ISO
- > Perfumes no alérgenos
- > Envases CHEAP
- > Envases circulares SDDR
- > Cálculo de la huella CO<sub>2</sub>
- > Reducción del consumo de agua
- > Limpieza de los reactores
- > Nuevos contenedores IBC
- > Cheriflow's



- > Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>
- > Reducción del papel
- > FLOPP
- > Disminución del consumo de microplásticos en las materias primeras
- > Favorecemos procesos que disminuyen el consumo de agua y energía para clientes
- > Envases compostables Doypack
- > Ecolabel & CAEE
- > Cartón FSC y palets PEFC
- > Eliminación de sustancias peligrosas (níquel, cromo..)
- > Nanotecnología para la disminución de fosfatos
- > Certificación RSPO (aceite de palma)
- > Envases PCR / PIR
- > NPEGC
- > Gamma Eu Ecolabel



- > FSC
- > PEFC
- > Eliminación de microplásticos
- > Certificación RSPO (aceite de palma)

El compromiso con la sostenibilidad medioambiental es uno de los pilares fundamentales en la estrategia de PROQUIMIA y uno de los elementos principales de nuestra propuesta de valor.

El ecodiseño juega un papel trascendental para conseguir una correcta transición desde una sociedad fundamentada en un modelo de economía lineal, basada en extraer, producir, consumir y tirar, hacia un nuevo modelo de economía circular, donde todas las fases del ciclo de vida de un producto estén totalmente orientadas al reciclaje y a la minimización de la generación de residuos.

La aplicación de metodologías de ecodiseño, basadas en análisis del ciclo de vida, permiten identificar los potenciales impactos ambientales del producto, desde la fase de obtención de las materias primas hasta el fin de su vida útil, incluyendo la gestión de residuos (cradle to cradle), lo que garantiza definir las estrategias más adecuadas para su eliminación, reducción y control (uso de recursos naturales, consumo de agua y energía, empleo de materias primas renovables, generación de emisiones y residuos, reciclabilidad o valorización de los residuos generados, etc.).



## 2.2 | COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### 2.2.1 | ETIQUETA ECOLÓGICA EUROPEA



La Etiqueta Ecológica Europea es un símbolo de ámbito comunitario que **identifica y certifica de forma oficial, productos y servicios más ecológicos y respetuosos con el Medio Ambiente.**

El objetivo es promover productos que puedan reducir los efectos ambientales adversos, en comparación con otros productos de su misma categoría, contribuyendo así a un uso eficaz de los recursos y a un elevado nivel de protección del medio ambiente.

La 'flor' que identifica y distingue a estos productos garantiza:

- ✓ Impacto medioambiental reducido
- ✓ Mayor biodegradabilidad
- ✓ Menor uso de sustancias químicas peligrosas
- ✓ Minimización de los residuos de envasado
- ✓ Misma eficacia que la de los productos convencionales
- ✓ Reducción de riesgos para la salud
- ✓ Etiquetado con instrucciones para un correcto uso ecológico



#### PRODUCTOS CON REGISTRO ECOLABEL

##### LAVADO DE ROPA DOMÉSTICA

ECOXOP ROPA

##### LAVADO DE ROPA INDUSTRIAL

ECOCONPACK ZYM  
 ECOCONPACK ALC  
 ECOCONPACK SOFT  
 ASEP 50 ECO  
 ECOTROPIC  
 ECOTROPIC DUO  
 ENZIWET ECO  
 ECOSOFT  
 ECOCONPACK OXI  
 ECOCONPACK CARE  
 KLISOL ECO

##### HIGIENE PERSONAL

VITA FOAM ECO  
 VITA PLUS ECO  
 VITA SAN ECO  
 VITA HAND ECO

##### DETERGENTES PARA LAVAVAJILLAS AUTOMÁTICOS

ECOCONPACK A10  
 ECOCONPACK A30  
 ECOCONPACK A50  
 ECOCONPACK ABRILLANTADOR  
 ECOSOLPACK 20

##### DETERGENTES PARA LAVAVAJILLAS MANUAL

ECOCONPACK VAJILLAS  
 ECOCONPACK TREMP

##### DETERGENTES MULTIUSOS

ECOCONPACK MULTIUSOS  
 ECOCONPACK DESENGRASANTE  
 ECOCONPACK SUELOS  
 ECOCONPACK SUPERFICIES  
 ECOCONPACK FOAM  
 ECOCONPACK ANTICAL  
 ECOCONPACK JET WASH  
 ECOCONPACK SHINE  
 ECOCONPACK ULTRA  
 ECOXOP GREEN  
 ECOXOP NATURE  
 SUPERVIX ULTRA

## 2.2.2 | PRODUCCIÓN ECOLÓGICA



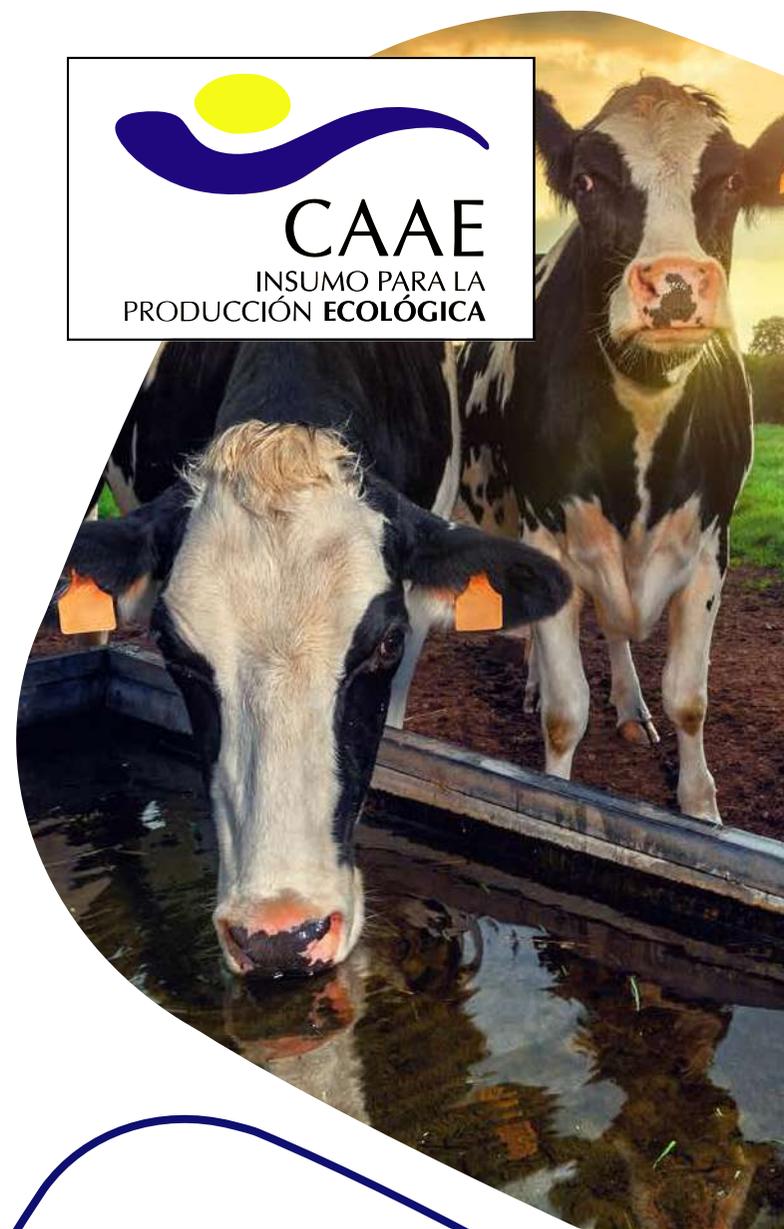
Como distintivo para que el consumidor pueda diferenciar fácilmente los productos ecológicos, según lo establecido por el Reglamento (UE) 271/2010, todos los productos envasados, deben llevar impreso el **logotipo de la UE** y el código numérico del organismo de control de quien depende el operador responsable del producto ecológico.

## DETERGENTES Y DESINFECTANTES PARA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA

La normativa comunitaria de productos ecológicos no solo establece los requisitos aplicables a los productos de consumo. El artículo 16 del Reglamento (CE) 834/2007 también define los criterios de autorización para aquellos productos y sustancias (insumos) utilizados en la producción ecológica. En concreto, en lo relativo a la limpieza y desinfección de instalaciones y aplicaciones de producción ganadera y agraria, solamente pueden utilizarse los productos que hayan sido autorizados para su uso en producción ecológica:

Con el fin de identificar fácilmente cuáles son los **insumos certificados**, algunos de los organismos de control facultados para la certificación de productos ecológicos han desarrollado también normas privadas para la certificación de los insumos. Entre ellos, el organismo de control CAAE, acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) bajo la norma UNE-EN- ISO/IEC 17065:2012 para Producción Ecológica, ha desarrollado su propia norma privada para certificación de insumos utilizables en producción ecológica bajo el Reglamento (CE) 834/2007.

PROQUIMIA, como empresa especialista en limpieza y desinfección del sector agroalimentario, ha certificado durante el año 2023 una amplia gama de productos con certificación CAAE de insumos, lo que garantiza a las explotaciones agrícolas y ganaderas el máximo cumplimiento de los requisitos establecidos por el actual marco normativo comunitario en relación con la producción ecológica.



## 2.2.3 | RSPO

PROQUIMIA, desde junio de 2018, es miembro de la asociación **RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil)**, dentro de la categoría de "supply chain associate".

RSPO es una asociación mundial que tiene como finalidad promover el uso de aceite de palma procedente de plantaciones sostenibles, desarrollando, implantando y verificando criterios de la máxima credibilidad para garantizar la sostenibilidad medioambiental, social y económica del aceite de palma, a través de toda su cadena de suministro, desde las plantaciones de origen hasta su consumidor final.

El aceite de palma es el aceite vegetal más utilizado a nivel mundial, gracias a su bajo coste, alta productividad por unidad de superficie cultivada y elevada versatilidad. Está presente en gran cantidad de productos alimenticios (margarina, chocolate, helados), cosméticos y detergentes. PROQUIMIA es consumidor de aceite de palma pues gran cantidad de los tensioactivos de origen natural utilizados en nuestros productos detergentes se obtienen a partir de aceite de palma.

La aplicación de los criterios establecidos por RSPO ayuda a minimizar el impacto negativo que supone el cultivo de la palma sobre el medioambiente y las comunidades de las regiones productoras de aceite de palma. Una certificación más que consolida y afianza el compromiso de PROQUIMIA hacia el desarrollo de productos y sistemas cada vez más sostenibles.



2.2.3 | RSPO

**Envases: cerrando el círculo**

El masivo aumento en la utilización de materiales plásticos desde mediados del siglo pasado no ha estado correctamente vinculado con una adecuada gestión al final de su vida útil.

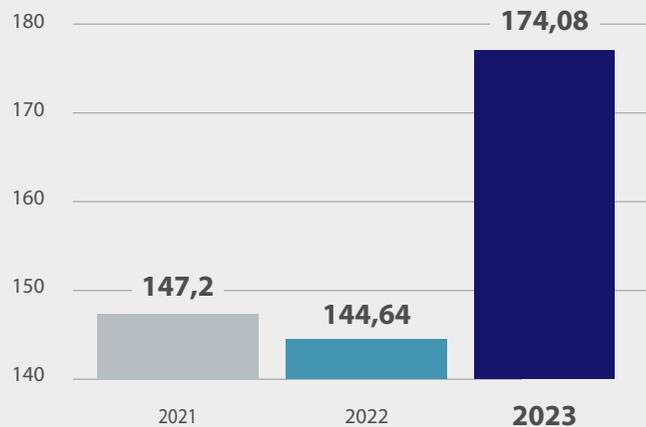
La mayoría de los materiales plásticos que producimos están diseñados para un solo uso (principalmente envases), lo que ha dado lugar a un consumo imparable de recursos naturales procedentes mayoritariamente de hidrocarburos fósiles no renovables, y a una masiva generación de residuos. Para hacer frente a esta situación, PROQUIMIA centra parte significativa de su compromiso medioambiental en los envases.

La innovación y el ecodiseño juegan un papel transcendental para conseguir el éxito en esta difícil y necesaria transición en el modelo de sociedad; se requiere un rediseño integral del ciclo de vida de los envases, orientado a su prevención, minimización, reutilización y reciclaje.

Como consecuencia de nuestra estrategia basada en la sostenibilidad, durante los últimos años hemos focalizado gran parte de los esfuerzos de innovación en mejorar los envases de producto, con el principal objetivo de minimizar la cantidad de residuo plástico generado. Como resultado de la aplicación del modelo de análisis sobre la actual gama de productos, hemos definido la estrategia para el desarrollo de la economía circular a nivel de packaging de los próximos años, dando lugar al **"Plan Estratégico 2025 de Envases"**.



**Compras de envases: Botella PET 750ml PCR**



La estrategia será ejecutada a través de acciones dirigidas a obtener los siguientes objetivos para 2025:

- Envases 100% reciclables, reutilizables o compostables.
- Envases de PE y PET fabricados con mas del 25% de material plástico reciclado (post consumo).
- 100% envases flexibles multicapa/multimaterial sin capas barrera (OPA, EVOH, ..) y fácilmente reciclables.
- 100% cartón y madera procedente de fuentes controladas FSC o PEFC.

## 2.2.3 | RSPO

El plan estratégico definido se basa en los siguientes ejes:

**Reducir**

1. Uso de formatos de envase con peso de envase reducido.
2. Uso de formatos de envases que requieran la menor cantidad de plástico por unidad funcional.
3. Uso de productos concentrados, frente a productos RTU.

**Reutilizar**

4. Uso de envases intermedios de diluciones RTU reutilizables.
5. Potenciar la circularidad mediante sistema SDDR de contenedores (reutilizables).

**Reciclar**

6. Uso de envases plásticos 100% reciclables.
7. Promover circularidad mediante el uso de envases de PE o PET fabricados con material reciclado post-consumo.
8. Aumentar el porcentaje de cartón reciclado en cajas.

**Innovar**

9. Ecoinnovación basada en ecodiseño en nuevos sistemas y envases con menor contenido en plástico, diseñados para su reutilización o reciclaje.
10. Mejorar la reciclabilidad de los envases multimaterial/multicapa, evitando el uso de capas barrera.
11. Acuerdos estratégicos con proveedores y centros tecnológicos.

**Usar fuentes renovables**

12. Priorizar el uso de material plástico virgen procedente de fuentes renovables, frente a fuentes minerales finitas.
13. Asegurar consumo de cartón virgen 100% procedente de fuentes certificadas con cadena de custodia FSC.
14. Uso de palets fabricados con madera procedente de bosques certificados con cadena de custodia PEFC.

**Impulsar**

15. Impulsar acciones de sensibilización, internas y externas, dirigidas a todos nuestros grupos de interés.
16. Promover y acelerar el desarrollo de una infraestructura de reciclaje que permita acelerar la transición global hacia una economía circular.
17. Ser referente a nivel nacional y en nuestro sector en relación a la circularidad.



La estrategia será ejecutada a través de acciones dirigidas a obtener los siguientes objetivos para 2025:

- > Envases 100% reciclables, reutilizables o compostables

---

- > Envases de PE y PET fabricados con más del 25% de material plástico reciclado (post consumo)

---

- > 100% envases flexibles multicapa/multimaterial sin capas barrera (OPA, EVOH) y fácilmente reciclables

---

- > 100% cartón y madera procedente de fuentes controladas FSC o PEFC.



## New Plastics Economy Global Commitment

La contaminación que generan los plásticos ha captado la atención de la sociedad, los gobiernos y las empresas de todo el mundo. Para abordar esta problemática, se debe abandonar el modelo de plásticos de un solo uso y apostar por la economía circular, en la que el plástico nunca se convierte en un residuo.

Siguiendo con las líneas estratégicas de PROQUIMIA en relación con la sostenibilidad medioambiental y a la circularidad, y con el objetivo de alinearnos con las políticas europeas y mundiales, en febrero de 2019 PROQUIMIA se adhirió al "New Plastics Economy Global Commitment" (NPEGC).

Este proyecto, liderado por la Ellen MacArthur Foundation, une a más de mil organizaciones detrás de una visión común: una economía circular para el plástico. La iniciativa tiene como objetivo repensar y rediseñar el futuro de los plásticos, empezando por los envases. Esta visión concuerda completamente con los objetivos marcados por PROQUIMIA a nivel de packaging.



## 2.2 | COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### 2.2.4 | ACCIONES 2023

Como desarrollo del “Plan Estratégico 2025 de Envases”, durante el año 2023, se llevaron a cabo nuevas acciones dirigidas a la eliminación, reutilización reciclaje y/o compostaje de envases.



En 2021 iniciamos el desarrollo de un nuevo sistema de polvos y líquidos concentrados para el proceso de lavandería I&I. El detergente principal, en forma de polvo, utiliza sacos monomaterial de PE de 25 kg de bajo peso, como alternativa a los detergentes líquidos en bidones de PE de 20-25 L.

El nuevo sistema certificado EU Ecolabel, **ECOTROPIC DUO**, ha sido lanzado al mercado durante 2023.



Durante 2021 y 2022 se desarrollaron nuevos productos cosméticos para el lavado y desinfección de manos envasados en bolsa flexible de bajo peso de 800ml, algunos de ellos con certificación Ecoetiqueta UE.

Nuevos productos: **VITA ASEGEL, VITASAN ECO, VITAHAND ECO, VITAFOAM ECO y VITACARE ECO.**

Productos existentes: **VITABAC FOAM y VITAFOAM.** Los nuevos productos se lanzarán al mercado durante 2022, 2023 y 2024.

**Reducción del 50% del consumo de plástico.**  
(peso botella de 1L -50g. vs peso bolsa de 800ml – 22g.).

Durante 2021 se lanzó al mercado una nueva gama de 4 limpiadores domésticos multiusos concentrados y 1 ambientador, envasados en film de PVOH soluble en agua.

Nuevos productos: **FLOPP COCINA, FLOPP BAÑOS, FLOPP BAC, FLOPP MULTIUSOS** (limpiadores y desinfectantes multiusos) y **FLOPP MEDITERRANEO** (ambientador).

Durante 2022 se han reformulado algunos productos para cumplir con los requisitos de la Etiqueta Ecológica de la UE y a inicios de 2023 se ha conseguido la certificación de la Etiqueta Ecológica de la UE para **FLOPP COCINA ECO, FLOPP BAÑOS ECO y FLOPP MULTIUSOS ECO.**



## 2.2.4 | ACCIONES 2023



En 2023 se pasaron los productos envasados en IBC 1000L del sistema de un solo uso al sistema de depósito-retorno. Los productos comercializados en IBC 1000L en Península Ibérica (España y Portugal) están incluidos en el sistema de depósito-devolución SDDR.

**Aproximadamente el 50% de los IBC de 1000 L se devolvieron para su reutilización**

Pasar del esquema de uso único al esquema de responsabilidad extendida del productor (EPR) para botellas y bidones de PE o PET:

- Para envases domésticos, PROQUIMIA es miembro del Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP) ECOMEBES. La adhesión a ECOMEBES cumple con los requisitos legales relacionados con los residuos domésticos y financia el sistema de reciclaje de los envases en España. Con esta aportación se financia la recogida por parte de los municipios de los residuos depositados en los contenedores amarillo (plástico, latas y cartón) y azul (envases de papel y cartón), así como su posterior clasificación y reciclaje para crear nuevas materias primas.

- Para embalajes industriales, PROQUIMIA es miembro del Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP) IMPLICA. IMPLICA está desarrollando el Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor para cumplir con los requisitos legales en materia de residuos establecidos por el RD 1055/2022 sobre Envases y Residuos de Envases que será de obligado cumplimiento para las empresas que introduzcan envases en el mercado a partir del 1 de enero de 2025.

Garrafas PE opacas de 20L. Durante 2023 se sustituyó el material de la garrafa de 20L opaca, fabricada hasta el momento con polietileno virgen, por una mezcla de 70% de polietileno reciclado PIR y 30% de virgen.

La materia prima utilizada para la elaboración de las nuevas garrafas es plástico reciclado de alta calidad, procedente de los circuitos de recogida selectiva de plástico de uso industrial.

Con esta acción se calcula que se podrán ahorrar más de 10 Toneladas anuales de plástico virgen.

Garrafas PE opacas de 10L. Durante 2023 se sustituyó el material de la garrafa de 20L natural, fabricada hasta el momento con polietileno virgen, por una mezcla de 50% de polietileno reciclado PIR y 30% de virgen.

La materia prima utilizada para la elaboración de las nuevas garrafas es plástico reciclado de alta calidad, procedente de los circuitos de recogida selectiva de plástico de uso industrial.

Con esta acción se calcula que se podrán ahorrar más de 72 Toneladas anuales de plástico virgen.

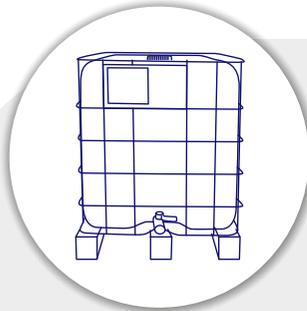
2.2 | COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

2.2.4 | ACCIONES 2023

**Sistema SDDR en los contenedores IBC de 1000L**

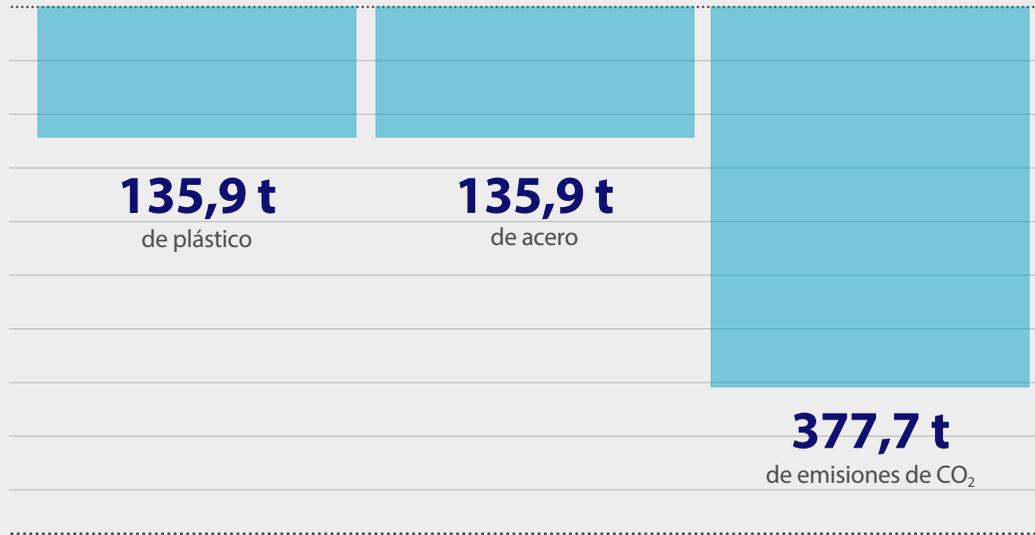
Siguiendo los axiomas de la ecología, reducir, reciclar y reutilizar, la empresa continúa aplicando el sistema SDDR en los contenedores IBC de 1000L de capacidad. Según el informe de 2023 de la compañía SCHÜTZ IBÉRICA, encargada de la gestión de los IBC de PROQUIMIA, durante el 2023 se registraron los siguientes resultados:

“En el 2023 se han obtenido dos certificados de la compañía SCHÜTZ IBÉRICA de conformación de sostenibilidad, los cuales acreditan que a través del reacondicionamiento respetuoso con el medio ambiente se han ahorrado un total de 135,9 toneladas de acero, 135,9 toneladas de plástico y 377,7 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> respecto a la producción de nuevos IBCs de SCHÜTZ.”



**3.530**  
Contenedores IBC para reacondicionamiento

**Ahorro**



Fuente: Informe de confirmación de sostenibilidad SCHÜTZ TICKET SERVICE. Periodo del 01 de ENERO al 31 de DICIEMBRE 2023

2.2.4 | ACCIONES 2023

### Cuidamos de Nuestros bosques

Todos los palets y cajas de cartón que se utilizan en PROQUIMIA provienen de bosques gestionados de forma responsable y sostenible.

Así, los palets con los que trabajamos disponen de certificado PEFC (Programa para el Reconocimiento de Certificación Forestal). PEFC es el sistema de certificación forestal más implantado a nivel internacional, y trabaja a lo largo de toda la cadena de suministro para promover las buenas prácticas en el bosque, asegurando que los productos forestales se producen respetando las normas ambientales, sociales y éticas más estrictas.

Las cajas de cartón de PROQUIMIA también están certificadas con FSC. Al igual que PEFC, los certificados emitidos por el Consejo de Administración Forestal (en inglés: Forest Stewardship Council-FSC), son reconocidos en todo el mundo como garantía de sostenibilidad. Gracias a su labor, el certificado FSC apoya a los pequeños agricultores y a las comunidades indígenas, además de aportar información detallada sobre la procedencia de los materiales con los que se fabrica el packaging.



## 2.2 | COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### 2.2.4 | ACCIONES 2023

#### Agua

##### El agua es un recurso fundamental para la vida

PROQUIMIA enfoca sus acciones en reducir la cantidad de agua utilizada en los procesos productivos y en minimizar el impacto sobre los recursos hídricos del entorno. En PROQUIMIA abordamos el uso sostenible de los recursos hídricos desde distintas estrategias:

- Optimización de los procesos productivos para reducir al mínimo el consumo de agua, disminuyendo a su vez afluentes de aguas residuales y facilitando su tratamiento.
- Potenciar la reutilización del agua en cada etapa individual del proceso productivo, simplificando de esta manera el tratamiento del vertido.

AGUA 2023	
Consumo total de agua (Tn)	<b>34.690</b> <small>(2022) 32.972</small>
Agua para producción (m³)	<b>12.684</b> <small>(2022) 12.065</small>
Agua por tonedada de producto fabricado interno (m³/Tn fabricado)	<b>1,46</b> <small>(2022) 1,44</small>
Agua fabricación por tonelada de producto fabricado (m³/Tn fabricado)	<b>0,53</b> <small>(2022) 0,53</small>

#### Energía

En un contexto caracterizado por un constante aumento del consumo de energía, y donde el agotamiento de las reservas de combustibles fósiles supone un problema de sostenibilidad futura de un modelo energético basado en fuentes no renovables, PROQUIMIA apuesta por promover la eficiencia energética con el objetivo de minimizar el impacto sobre el medio ambiente y aumentar la competitividad de la compañía.

Por ello, desde hace tiempo, PROQUIMIA trabaja para implantar tecnologías y desarrollar sistemas de trabajo que permitan ahorrar energía en nuestra actividad empresarial:

- Optimización de los procesos productivos para conseguir mejorar el rendimiento energético, manteniendo inalterada la calidad y productividad de estos.
- Potenciar el uso de sistemas más eficientes no sólo a nivel productivo, también en otras áreas de la empresa (laboratorio, oficinas...).
- Sustitución progresiva de la flota de vehículos de la empresa por opciones más ecológicas y de menor consumo.

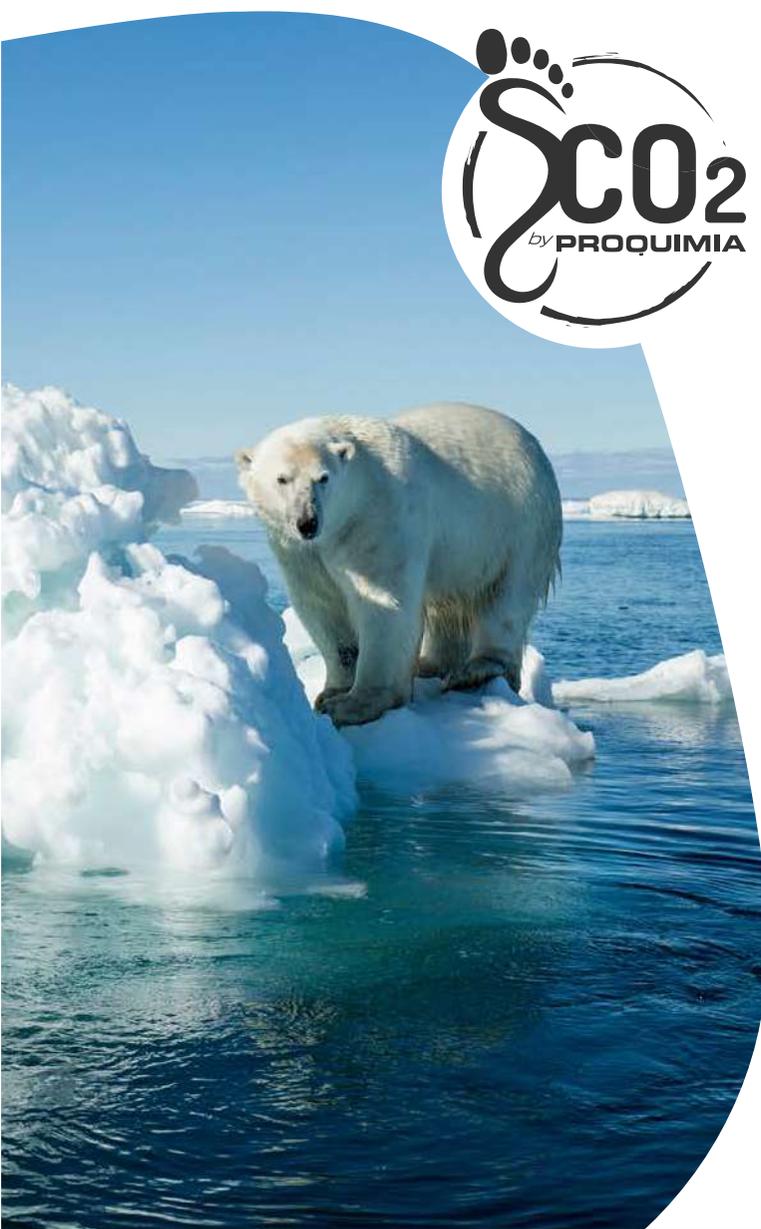
PROQUIMIA ha seguido reforzando su compromiso con la sostenibilidad y la apuesta para incrementar el porcentaje de energía utilizada que provenga de fuentes verdes y renovables.

Durante el año 2022 se instalaron placas solares que autoproducen un tercio del consumo eléctrico de la compañía, gracias a la instalación de 200 placas solares en sus tejados.

CONSUMO ENERGETICO PLANTA 2023 (Fuentes no renovables)	
Electricidad (kw)	<b>993.299</b> <small>(2022) 946.241</small>
Gasoil planta producción (L)	<b>87.111</b> <small>(2022) 90.903</small>
Gas natural (m³)	<b>101.758</b> <small>(2022) 85.105</small>
Consumo total de energía planta producción (gigajulios)	<b>10.686</b> <small>(2022) 10.003</small>
Consum total de energía planta producción por producto fabricado interno (gigajulios/Tn fabricado)	<b>0.45</b> <small>(2022) 0.44</small>

CONSUMO ENERGETICO VEHÍCULOS 2023	
Gasóleo transporte propio (coches comerciales) (L)	<b>198.006</b> <small>(2022) 187.702</small>
Km comercial	<b>3.863.232</b> <small>(2022) 3.677.255</small>
Ratio gasóleo / km comercial	<b>0,0513</b> <small>(2022) 0,0510</small>
Consumo total de energía transporte propio (L)	<b>198.006</b> <small>(2022) 187.702</small>

2.2.4 | ACCIONES 2023



### Emisiones, vertidos y residuos

Desde final de 2013, en PROQUIMIA hemos iniciado una nueva línea de actuación en la lucha contra el cambio climático, con la implantación de una metodología para el cálculo y la gestión de la huella de carbono. El establecimiento de este sistema de medición y reporte de la emisión de gases de efecto invernadero asociados a la actividad de la empresa, se realiza con la intención de conocer y posteriormente poder reducir el impacto generado sobre el medio ambiente.

El objetivo de esta iniciativa es seguir construyendo relaciones de transparencia y confianza con todos los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, comunidad...), al tiempo que consolidamos nuestra apuesta por un crecimiento sostenible y responsable, liderando la lucha contra al cambio climático dentro del sector industrial.

La actividad ejecutada por la empresa no representa un impacto para la biodiversidad de su entorno ni se dispone de protocolos para preservar la biodiversidad, por tanto, este aspecto no es de aplicación.

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | 2023

**962,29** (Tn CO<sub>2</sub>)  
Emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> (alcance 1)  
(2022) 911,64

**321,82** (Tn CO<sub>2</sub>)  
Emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> (alcance 2)  
(2022) 245,08

**1.284,11** (Tn CO<sub>2</sub>)  
Emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> (alcance 1+2)  
(2022) 1.156

**0,054** (Tn CO<sub>2</sub> eq/Tn producto fabricado)  
Emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> (alcance 1+2)  
(2022) 0,050

**22.006** (m<sup>3</sup>)  
Agua vertida (limpieza+salmorra+sanitarios +otros usos)  
(2022) 20.907

**0,93** (m<sup>3</sup>/Tn)  
Agua vertida por tonelada de producto fabricado (interna)  
(2022) 0,91

**1.052,63** (Tn)  
Residuos Totales

Las personas son el corazón de Proquimia, nuestro activo más valioso y la clave de nuestro éxito. En un mundo empresarial cada vez más competitivo, reconocemos que son los individuos quienes impulsan la innovación, la calidad y el servicio excepcional que ofrecemos a nuestros clientes.

En Proquimia, invertimos en el desarrollo integral de nuestros colaboradores, proporcionando programas de formación continua, beneficios que promueven el bienestar y un ambiente de trabajo que fomenta la colaboración y el crecimiento personal y profesional. Creemos firmemente que al empoderar a nuestro equipo, fortalecemos nuestra capacidad para enfrentar los desafíos del mercado con creatividad y determinación.

Nuestra cultura organizacional se basa en el respeto mutuo, la diversidad y la inclusión, reconociendo que la contribución de cada persona es fundamental para alcanzar nuestros objetivos empresariales. Valoramos la pasión, el compromiso y la dedicación de nuestros empleados, y estamos comprometidos a proporcionarles un entorno donde puedan prosperar y alcanzar su máximo potencial.

En resumen, en Proquimia entendemos que las personas son nuestro activo más valioso y nos comprometemos a seguir invirtiendo en su desarrollo y bienestar, porque su éxito es nuestro éxito.

## 2.3 | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### 2.3.1 | EMPLEO

#### Número y distribución de empleados por sexo, edad, clasificación profesional y modalidades de contrato de trabajo.

PROQUIMIA cuenta con un total de 594 empleados, siendo 275 en España y 330 en los distintos centros y delegaciones internacionales. A continuación, se muestra la plantilla diferenciada por sexo, edad y clasificación profesional, así como la plantilla clasificada según tipo de contrato laboral.

#### Número y distribución de empleados por sexo



En 2023, Proquimia implementó el programa Prohealthy, una iniciativa destinada a promover hábitos saludables entre sus empleados. Este programa se centra en fomentar el bienestar físico y mental del personal, ofreciendo actividades como talleres de nutrición, sesiones de ejercicio físico y charlas sobre salud mental... El objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los trabajadores, incrementando su satisfacción y productividad laboral.

Además, Proquimia adoptó Atrivity, una plataforma de gamificación que utiliza juegos de preguntas y respuestas para capacitar y comunicar de manera efectiva a los empleados. Atrivity convierte contenidos relevantes de la organización en un juego motivador y eficiente, facilitando el aprendizaje y la retención de conocimientos. Esta herramienta ha sido utilizada para reforzar la formación en productos, procedimientos internos y otros aspectos clave, contribuyendo a una mayor implicación y rendimiento del equipo.

La implementación de estos programas refleja el compromiso de Proquimia con el desarrollo integral de sus empleados, promoviendo tanto su bienestar como su crecimiento profesional.

## 2.3.2 | DERECHOS HUMANOS

En el contexto de los principios rectores para cualquier organización, la debida diligencia en materia de derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en el que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos.

PROQUIMIA, en el marco de responsabilidad social que la caracteriza y con la voluntad de prevenir y, en la medida de lo posible, evitar la comisión de conductas delictivas en el seno de la empresa, la misma ha aprobado un **Código Ético** o **Código de Conducta** que recoge los principios básicos por los que se regirá su actuación.

En el apartado 3.4 de dicho Código, se recoge información respecto a los derechos humanos, conforme es una parte esencial e integrante de la práctica de la actividad de la empresa.

En este, se compromete al respeto a los derechos humanos -particularmente en cuanto a la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzado y la esclavitud- y a las diversas directrices de ética internacionales, incluidas aquellas de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, la **Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas** y el **Convenio Europeo de Derechos Humanos**.

Asimismo, el apartado 3.2 recoge directrices relativas a la integridad de las personas, cuyo objetivo es mantener un clima de trabajo óptimo y estimulante basado en los principios de confianza y respeto mutuos, en el que las personas sean tratadas siempre con dignidad y respeto, en el que las relaciones laborales se realicen en un marco equitativo y de respeto a los derechos y principios fundamentales de las personas.

Por ello, PROQUIMIA se compromete a:

- Oponernos de forma expresa al trabajo forzado y al tráfico de personas en la forma que sea, en particular, cualquier trabajo o servicio realizado por una persona de manera involuntaria bajo amenaza de castigo y/o sin retribución.
- Rechazar cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral, de discriminación o de abuso de autoridad de cualquier tipo, y en especial por razón de raza, casta, origen étnico y nacional, edad, religión, afiliación o no afiliación política y/o sindical, género, estado civil, orientación sexual o cualquier otra característica personal, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con relación a los derechos de las personas. A estos efectos, PROQUIMIA ha implantado un Protocolo contra situaciones discriminatorias y/o de acoso.

- Evaluar y promover un clima laboral óptimo.
- Poner a disposición los recursos necesarios para el desempeño efectivo y comfortable de la actividad profesional.
- Fomentar el trabajo en equipo, la comunicación y el sentimiento de pertenencia.
- Basar las decisiones de selección, formación y promoción en términos objetivos, promoviendo el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados y asegurando la igualdad de oportunidades. Se prohíbe la discriminación en todos los aspectos del empleo, incluidos la contratación, el pago, los beneficios, los ascensos, el acceso a la formación y capacitación, el despido y la jubilación, en base a la raza, casta, origen étnico y nacional, edad, religión, afiliación o no afiliación política y/o sindical, género, estado civil, orientación sexual o cualquier otra característica personal.
- Establecer medidas de conciliación de la vida laboral y profesional de los empleados.

PROQUIMIA no tiene constancia de ninguna denuncia por casos de abuso o vulneración de los derechos que se recogen en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

## 2.3.3 | CÓDIGO ÉTICO

**Lucha contra el blanqueo de capitales, la corrupción y el soborno**

Los apartados 3.5 y 3.6 del **Código Ético** de la empresa mencionado anteriormente, recogen aspectos como el compromiso contra las conductas de corrupción y de soborno, así como las medidas contra el blanqueo de capitales y prevención del fraude, que consisten en lo siguiente:

PROQUIMIA no tolerará en ningún caso los intentos para influir, sobre la voluntad de personas ajenas a la sociedad para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco no tolerará en ningún caso, los intentos que puedan efectuar terceros para influir sobre la voluntad de PROQUIMIA mediante el uso de las citadas prácticas no éticas.

Es por ello, que los miembros de la empresa en ningún caso ofrecerán ni prometerán un favor personal o financiero impropio u otro tipo de favor, ni de forma directa ni de forma indirecta, a fin de obtener o conseguir un negocio, una ventaja o un trato preferencial por parte de un tercero. Queda también expresamente prohibida la realización de pagos no contractuales o ilícitos a cualquier persona o entidad, pública o privada, a los mismos efectos. Por su parte, los miembros de PROQUIMIA no aceptarán tampoco regalos, favores u ofrecimientos de ventajas de cualquier tipo por parte de terceros para favorecer a los mismos en detrimento de los intereses de PROQUIMIA o de las condiciones de libre mercado.

Por ello, entre todos tenemos que:

- Renunciar y devolver los regalos o compensaciones que puedan afectar la objetividad. En este sentido, los viajes y otros obsequios de entretenimiento que se consideren excesivos deben declinarse con amabilidad.
- Rechazar las invitaciones a comidas y/o atenciones que pudieran o tengan la intención de influir en una decisión.
- Informar a la empresa a través de su responsable directo, del Comité de Responsabilidad Social o del responsable de Cumplimiento Penal ante situaciones de duda.
- En el marco de las relaciones con nuestros clientes y/o proveedores sólo aceptaremos u ofreceremos los siguientes regalos de cortesía de forma puntual: Objetos de propaganda y material de uso interno, de valor módico, y atenciones ocasionales por causas excepcionales, como los regalos en época de Navidad.
- Los regalos de cortesía recibidos no serán de tipo personal, y se informarán a la Dirección de la empresa.
- Los regalos de cortesía que la empresa ofrezca serán en todo caso autorizados por el responsable de área y por la Dirección de la empresa.

El compromiso de la empresa de respeto a la legalidad y comportamiento ético y responsable afecta también a aquellos aspectos de la organización relativos a los aspectos contables y financieros. En esta esfera, se ha intensificado en los últimos años la lucha contra el blanqueo de capitales procedentes de actividades ilícitas o delictivas.

Es por ello por lo que la empresa manifiesta el firme compromiso de adoptar las medidas pertinentes a fin de prevenir cualquier tipo de blanqueo de capital, prestando especial atención a los pagos que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación, los efectuados en metálico y los efectuados con cheques al portador. También hará especial atención a pagos efectuados por terceros distintos a los mencionados en los correspondientes contratos, así como los pagos procedentes de paraísos fiscales.

Por otra parte, PROQUIMIA asume como principio de comportamiento la transparencia informativa. La falsificación, manipulación o utilización deliberadas de información falsa constituye un fraude. Por ello, el compromiso de transparencia de la empresa frente a terceros se traduce en la obligación de sus miembros de reflejar en la contabilidad la situación real de la empresa en cada momento, a los efectos de facilitar a los terceros que contratan con la misma el conocimiento de su situación.

## 2.3.3 | CÓDIGO ÉTICO

### Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Nuestras decisiones y acciones tienen claramente una repercusión dentro de nuestro ámbito de actuación. En este sentido, entendemos sociedad como nuestro entorno, es decir todo lo que envuelve a PROQUIMIA: clientes, entidades, proveedores, trabajadores, universidades, territorio, federaciones, asociaciones, personas...

PROQUIMIA está plenamente integrada en el tejido social e industrial. Da soporte a diferentes organizaciones y entidades sociales, colaborando en diversos proyectos académicos, culturales y de ayuda y acogida a personas y familias en situación necesitada.

#### CÀRITAS DIOCESANA DE VIC

Ayuda a familias en situación de pobreza y/o riesgo de exclusión social.

#### FUNDACIÓ IMPULSA

Promueve la accesibilidad de alumnos de la Catalunya Central a ciclos de Formación Profesional (FP), acompañándolos de forma transversal para abrirles nuevas oportunidades profesionales.

#### FUNDACIÓ UNIÓ ESPORTIVA VIC

La fundación entiende el fútbol como un instrumento al servicio de la transformación del territorio, de la cohesión social y de la formación integral de la persona. Por ese motivo, el proyecto deportivo de la institución armoniza tres dimensiones: la lúdica, la pedagógica y la futbolística.

#### FEDERACIÓN CATALANA DE CICLISMO

Entidad privada de interés público y social, dedicada a la promoción, la gestión, la coordinación y la organización de la práctica del deporte del ciclismo en el ámbito de Cataluña.

#### ASOCIACIÓN EL TUPÍN

Asociación sin ánimo de lucro que nace con la intención de velar por las personas que pasan dificultades y que por varios motivos se encuentran solas y sin recursos ofreciéndoles un comedor social para que puedan comer una comida caliente.

#### NEEC - NUEVOS EMPRESARIOS EMPRENDEDORES

Entidad sin ánimo de lucro que promueve el espíritu emprendedor, la innovación y la creación de sinergias entre las personas que tienen un proyecto o idea de negocio.



## 2.3.4 | COMPROMISO SOCIAL

### Los proveedores

Los proveedores son parte de nuestros grupos de interés por eso mantenemos un compromiso estable con ellos. La comunicación es clave para asegurar una colaboración positiva con los proveedores, lo que permite la mejora continua y garantiza la máxima implicación de ambas partes.

La elección de los proveedores más adecuados y el desarrollo de nuestras relaciones con ellos es una elección que implica poder garantizar una estabilidad y al mismo tiempo es la clave para conseguir el éxito y crecimiento del negocio, además de definir gran parte del presente y futuro de la empresa.

En la medida de lo posible, tratamos de tener contacto directo con las empresas que trabajamos de manera estable, con los que celebramos reuniones periódicas y mantenemos un vínculo estable gracias, también a las nuevas tecnologías. Estas relaciones nos han permitido trabajar como partners y desarrollar productos innovadores y con más valor añadido para nuestros clientes y, en consecuencia, asegurar que el proceso comercial fluya de manera idónea.

Con tal de garantizar la calidad, fiabilidad, el respeto y el compromiso de nuestros proveedores hacia la sociedad, se posee un **Documento de adhesión al código de conducta** de PROQUIMA que deben firmar los proveedores.

Asimismo, se elabora un **Cuestionario de evaluación** para cada proveedor en el que se analizan aspectos relativos a su sistema de calidad, certificaciones, compromiso con el medio ambiente, sistema de prevención de riesgos laborales, sistema de responsabilidad social corporativa y, finalmente, el **Compromiso y declaración responsable del tercero**. Por último, los contratos de fabricación y suministro establecen una serie de cláusulas, obligaciones y responsabilidad que deben ser asumidas por ambas partes.



## 2.3 | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### 2.3.4 | COMPROMISO SOCIAL

#### Los consumidores

Los clientes, como grupo de interés de nuestra empresa, constituyen un pilar fundamental y por ello, nos comprometemos a asegurar su salud, seguridad y satisfacción. PROQUIMIA ha elaborado una serie de protocolos y acciones para garantizar la calidad de los productos comercializados y, así como procedimientos para mejorar la comunicación con los consumidores.

##### 1. Protocolo de retirada de producto del mercado

Define los pasos a seguir en caso de crisis de producto en las que la empresa esté implicada. El objetivo es agilizar el proceso de gestión y respuesta de la necesidad de retirada de productos que presenten defectos para la seguridad y salud del consumidor.

La ejecución se llevará a cabo mediante el análisis de e las reclamaciones de clientes, no conformidades internas y/o alertas que puedan recibirse de organismos oficiales si se es necesario la retirada y recuperación de productos.

##### 2. Procedimiento de comunicados y acciones

Tiene por objeto establecer un sistema de control y gestión de incidencias y quejas para descubrir las posibles causas de su origen. Las incidencias pueden ser:

- Productos no conformes con la finalidad de evitar su utilización.
- No conformidades de calidad, medioambiente y PRL.
- Reclamaciones de los clientes.
- Acciones correctivas y/o de mejora definidas en las no conformidades y reclamaciones.
- Accidentes o incidentes de acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Parte de accidente para el transporte de mercancías peligrosas.

##### 3. Procedimiento de Satisfacción del cliente

Define la sistemática que permite analizar la satisfacción del cliente, identificando sus necesidades básicas y expectativas. Para ello, se realizan encuestas de satisfacción de clientes, análisis de las reclamaciones y análisis de las incidencias.

A partir del **Informe de revisión del sistema de gestión integral**, se han extraído una serie de conclusiones respecto los indicadores de satisfacción del cliente así como de las reclamaciones y/o incidencias efectuadas.

Se ha producido un incremento significativo en las reclamaciones de clientes, por este motivo se está trabajando en la mejora de los envases y el control de los parámetros del proceso productivo.

No se dispone de las estadísticas anuales de IRC.

Asimismo, también han aumentado las no conformidades de calidad, principalmente en términos de limpieza y errores durante el proceso productivo. También se está trabajando en ello.



[www.proquimia.com](http://www.proquimia.com) | T. +34 93 883 23 53

