

Iproma, más de 25 años al servicio de la sociedad y el medio ambiente

Xavi Bautista

Entrevistamos a Carlos Ferrer, director General de Iproma, uno de los laboratorios medioambientales de mayor tamaño de la Península. Iproma es una empresa de servicios que tiene como misión principal el diagnóstico y medida de variables y analitos medioambientales y de higiene industrial por encargo de la Administración Pública y de las empresas privadas.

Iproma nació como sociedad en 1990, con el objetivo de dar servicio de análisis y asesoramiento a la sociedad castellonense tanto en aspectos relacionados con el medio ambiente como en el sector agrícola.

Las actividades de Iproma incluyen la realización de trabajos de estudio, consultoría, análisis y toma de muestras de aguas (potables, residuales, continentales, marinas, etc.), sedimentos, suelos, residuos, biota, elementos de calidad biológicos, análisis de calidad del aire y de higiene industrial, entre otros.

Carlos Ferrer

Profesor asociado del Departamento de Ingeniería Mecánica y Construcción de la Universitat Jaume I de Castellón desde 2010 a 2015 y director de I+D+i de Grupo Gimeno de 2007 a 2015, es licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos por la Universidad de Valencia y diplomado en Estudios Avanzados dentro de la licenciatura en Biología. Máster en Diagnóstico y Gestión Tecnológica en la Empresa por la EOI y máster en Sanidad Medioambiental por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, es coautor de varios libros, un gran número de publicaciones científico-técnicas y comunicaciones a congresos. También es miembro activo del grupo de trabajo que ha dado forma a la actualización de la Norma UNE-100030.





La sede de Iproma se halla en una masía en Castellón.

En 1991 comenzaron a tomar forma las primeras instalaciones de Iproma, la que hoy es su sede central, ubicada en una pintoresca masía que alberga su laboratorio en Castellón.

La firma, que inició oficialmente su actividad en enero de 1992 con nueve personas en plantilla, hoy cuenta con más de 200 técnicos altamente especializados e instalaciones, como oficinas y laboratorios, dotados con los equipos y medios más avanzados. Mejoras que han convertido a Iproma en uno de los laboratorios con mayor capacidad analítica en el ámbito medioambiental, incluyendo determinaciones físico-químicas, microbiológicas, metales, microcontaminantes orgánicos, sustancias prioritarias, contaminantes emergentes, toxicidad, radiactividad o indicadores biológicos, entre otros.

Conscientes de la importancia de ofrecer un servicio de la máxima calidad, Iproma consiguió en 1997 su primera acreditación ENAC bajo la norma ISO 17025, garantizando con ello la competencia técnica de todos sus laboratorios.

Iproma, empresa de Gimeno Servicios, amplió la garantía de calidad de su servicio en el año 2000 al obtener la certificación ISO 9001 en materia de calidad y la ISO 14001 en materia de gestión medioambiental.

En la actualidad, Iproma también está acreditada según las normas UNE-EN ISO 17020 como organismo de inspección de aguas, ISO 166001 en gestión de la I+D+i, OSHAS 18001 en materia de seguridad y salud laboral y, entre otros reconocimientos y homologaciones, es además Entidad Colaboradora de los Organismos Hidráulicos, de acuerdo con la Orden MAM 985/2006.

Iproma ha experimentado un crecimiento constante desde su nacimiento. La empresa cuenta con seis delegaciones y una oficina técnica repartidas por toda España y ubicadas en Andalucía, Madrid, Galicia, Aragón, Cataluña y la Comunidad



El factor medioambiental es uno de los sectores de análisis en los que Iproma desempeña un papel más destacado.

Valenciana. Ello le permite ofrecer un servicio rápido en cualquier punto del país, además de facilitar las labores de toma de muestras, asesoramiento y atención al cliente.

A su vez, el equipo de Iproma está en contacto permanente con distintas organizaciones y comités, participando de forma activa como expertos en distintos ámbitos del sector medioambiental. Por otro lado, su colaboración con distintas universidades y fundaciones, permite a la organización llevar a cabo una labor de innovación constante, algo que contribuye a la construcción de sinergias con sus clientes en el desarrollo de proyectos de I+D+i.

De hecho, la I+D+i es un factor clave en la actividad de la empresa que, todos los años, realiza un gran esfuerzo inversor investigando y estudiando nuevas metodologías, técnicas o actividades que permitan ofrecer a los clientes las mejores soluciones al menor coste haciendo uso de la tecnología más avanzadas.

Además, el compromiso social de Iproma se encuentra certificado a través de distintos reconocimientos, como el visado de Igualdad de Oportunidades Laborales, el sello "Fent empresa. Iguals Oportunitats" o la adhesión de la firma al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Una iniciativa internacional impulsada por la ONU que persigue promover una mayor responsabilidad social corporativa en áreas como los derechos humanos, las normas laborales, el cuidado del medio ambiente o la lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Sr. Ferrer, ¿cuál es el perfil global de Iproma?

En Iproma disponemos de una oferta multisectorial, que abarca diferentes ámbitos. Por un lado, en relación con el Medio Ambiente, ofrecemos servicios como laboratorio de análisis para parámetros inorgánicos y físico-químicos, metales y ele-



mentos, microcontaminantes orgánicos, así como indicadores biológicos, toxicológicos y radiológicos. También actuamos como consultoría y realizamos todo tipo de estudios, ya sea en aguas de consumo, como en superficiales y subterráneas, aguas de mar, residuales y vertidos, suelos y residuos, sedimentos y biota, aire e higiene industrial, alimentación, ecología acuática y *outsourcing*. Además llevamos a cabo diversos trabajos de campo, como la toma de muestras, la realización de mediciones *in situ*, la realización de inspecciones y el control medioambiental.

¿En qué se diferencia de la competencia? ¿Cuál es perfil predominante de sus clientes?

En primer lugar, la experiencia, ya que en Iproma llevamos más de 25 años realizando trabajos de control y seguimiento medioambiental, lo cual es un importante aval. En este momento, nuestros principales clientes son tanto las administraciones públicas, como empresas privadas. Iproma cuenta con una cartera de clientes amplia y muy diversificada. Dirigimos nuestra oferta a multitud de sectores, como son las industrias, los gestores del ciclo integral del agua, los vertederos, puertos, laboratorios, ingenierías y consultorías, las entidades de ins-



pección, los servicios de prevención, el sector minero o el sector alimentario, entre otros, cubriendo todas las necesidades específicas de cada uno de ellos.

En segundo quiero enfatizar nuestro principal rasgo diferenciado, que es la vocación de servicio. Trabajamos para ofrecer una excelente experiencia a nuestros clientes y nos esforzamos en que esta sea mejor día a día. Para ello, estudiamos las necesidades reales de nuestros clientes, con el fin de proponerles soluciones innovadoras para darles una respuesta ágil, profesional y totalmente personalizada. Nuestra apuesta por desarrollar novedosos canales de comunicación con nuestros clientes se ha materializado en la plataforma Iproma Live, una herramienta digital que integra App, extranet y el servicio de atención al cliente, que facilita el consumo de información de forma totalmente personalizada y ajustada a las necesidades de cada usuario.

Ya hemos hecho un detallado repaso a la trayectoria de Iproma, pero ¿qué le gustaría destacar de la compañía en cuanto a su desarrollo?

La empresa nació como sociedad en el año 1990, con el objetivo de dar servicio de análisis y asesoramiento a la sociedad castellonense tanto en aspectos relacionados con el medio ambiente como en el sector agrícola. Desde nuestra fundación hasta ahora hemos experimentado un crecimiento constante y en la actualidad contamos con seis laboratorios, ubicados en Castellón, Sevilla, Madrid, Pontevedra, Zaragoza y Barcelona, además de una oficina técnica en Valencia, que nos permiten procesar anualmente más de un millón de parámetros, manteniendo todas las garantías de calidad, uno de los pilares que nos caracterizan.

¿Qué ofrece al mercado Iproma que quiera destacar especialmente?

En Iproma ponemos foco en nuestros clientes y en dar un servicio que supere sus expectativas. Uno de los aspectos clave que hemos mantenido en Iproma desde nuestra fundación es



Los análisis *in situ* también incluyen la toma de muestras en canalizaciones de aguas residuales.



Iproma cuenta una plantilla de más de 200 técnicos distribuidos en sus laboratorios y sedes comerciales de sus diferentes delegaciones de España, lo que constituye un equipo con amplia experiencia.

ser uno de los laboratorios de referencia en cuanto a calidad. Para ello, contamos con la certificación ISO 9001 que regula nuestro sistema de gestión de la calidad y de mejora continua.

En este sentido, contamos con numerosas acreditaciones y reconocimientos que garantizan la máxima calidad de nuestros servicios, como la acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) según la norma ISO 17025 para la toma de muestras y análisis en multitud de matrices en todos nuestros centros de trabajo; o la acreditación ENAC en la norma ISO 17020, como Entidad de Inspección en los ámbitos de aguas continentales superficiales, aguas continentales subterráneas, aguas de mar, aguas residuales, el control efectivo de los volúmenes de vertido de agua residual y la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en los sistemas de control.

Además estamos acreditados como Entidad Colaboradora de la Administración Hidráulica en materia de control y vigilancia de la calidad de las aguas y la gestión de vertidos al dominio público hidráulico, según la Orden MAM/985/2006, de 23 de marzo.

Para mantener los máximos estándares de calidad, nuestros procesos se encuentra en permanente revisión y mejora a través de la metodología Lean que, mediante un sistema de gestión que aúna a todos los implantados, nos permite identificar e implementar acciones de mejora en continuo, con el fin de elevar tanto la calidad de nuestros servicios como nuestra eficiencia y eficacia.

¿Cómo valora la situación del sector de la investigación? ¿Detectan más actividad, tanto en público como en lo privado respecto a ejercicios pasados?

La intensidad de las aportaciones públicas para incentivar las iniciativas en materia de I+D o IT de las empresas se han reducido en los últimos cinco años y han cambiado de modalidad



Los laboratorios de Iproma llevan a cabo un gran número de tipos de análisis, que proporcionan a sus clientes un servicio con su sello de garantía de calidad.

pasando de subvenciones a fondo perdido a préstamos blandos. Este entorno, unido a la coyuntura de la crisis económica en la que aún nos encontramos, ha hecho que las empresas reduzcan sus inversiones en investigación y, con ello, las colaboraciones público-privadas en la materia.

Precisamos, desde las empresas, invertir en investigación aplicada que nos permita mejorar nuestra productividad en un sector en el que, año a año, los precios se reducen.

La colaboración público-privada es clave en todo esto y articular mecanismos financieros y/o estructurales que permitan incentivar esta colaboración es clave para crecer.

Todos los agentes implicados en la generación de innovación hemos aprendido y esto hace que se sea mucho más cauto a la hora de abordar inversiones en la materia y que los estudios iniciales, análisis de viabilidad técnico-económica, estudio de mercado, etc., sean mucho más profundos.

Lo que aún no hemos aprendido, administración y empresas, es lo costoso que es saltar del prototipo al mercado, tanto o más que desarrollar el producto o servicio innovador.

¿Cómo se desenvuelve Iproma ante este panorama?

En Iproma seguimos promoviendo la innovación como principal palanca de mejora y para ello hemos incrementado la colaboración con centros de investigación y universidades. En los proyectos en que nos embarcamos siempre buscamos un equipo multidisciplinar en el que participemos distintas empresas, centros de investigación e, incluso, organismos públicos. Con ello, obviamente, se comparte el riesgo que comentábamos pero también —y esto es posiblemente lo que más nos empuja a promocionar este modelo colaborativo— nos ayuda a

reducir incertidumbres y a obtener resultados y productos más fácilmente comercializables.

Actualmente estamos embarcados en cuatro proyectos de investigación que cuentan con financiación europea (dos), nacional y regional. Son proyectos con clara orientación al mercado y en los que tenemos puestas importantes expectativas.

Ante las tendencias futuras en lo técnico y en lo comercial, ¿cuáles son las últimas novedades técnicas que ofrece su empresa?

Actualmente, en Iproma estamos ejecutando un importante plan de inversiones que nos va a permitir incrementar nuestra capacidad productiva y anticiparnos al crecimiento que venimos experimentando durante los tres últimos años. El nuevo equipamiento, en distintas áreas del negocio, nos permitirá aumentar la productividad y capacidad de forma importante y con ello nuestra competitividad. Con este plan de inversiones, alcanzar menores límites de cuantificación y poner en rutina nuevos análisis, en línea con la tendencia normativa/legislativa, será una realidad.

Desde un punto de vista comercial, el desarrollo de nuestros canales de comunicación con los clientes es clave en el servicio que prestamos y en este punto, Iproma Live desempeñará un papel clave en el corto plazo ofreciendo a nuestros clientes capacidades al consumir la información que hasta la fecha no tenían disponibles. Minimizar el tiempo empleado por nuestros clientes al consumir la información que les suministramos redundará en reducir sus costes y maximizar su satisfacción con la experiencia de trabajar con Iproma.

Queda claro que Iproma quiere crecer y hay un horizonte para ello. ¿Cuáles son los objetivos inmediatos de Iproma?

El sector medioambiental está totalmente inmerso en el concepto de industria 4.0, conocido como la cuarta revolución in-

dustrial, y que trabaja en la digitalización de los procesos. En este sentido, en Iproma afrontamos el reto de la transformación digital dentro de nuestra propia organización, trabajando para facilitar el acceso a la información de nuestros clientes, mejorando la comunicación y agilizando los trámites, ofreciendo una experiencia de usuario única.

Así, en Iproma nos posicionamos como un laboratorio de referencia con presencia multicanal, orientados hacia la máxima accesibilidad a la información, tanto en un entorno *online* como *offline*, para ofrecer soluciones integrales en materia medioambiental.

Incrementar nuestra capacidad productiva mejorando a su vez la productividad forma parte de los principales objetivos de la organización, todo ello en un marco de mejora continua de procesos vehiculado por nuestro sistema de gestión Lean.

Disponemos de un excelente equipo humano y gracias a la metodología Lean, todos nos implicamos en el proceso de mejora continua buscando la excelencia en el servicio.

Para Iproma el cliente es lo primero, ¿cómo lo cuidan –casi diríamos “miman”– para que la experiencia con su compañía y su satisfacción a nivel general y particular?

Sabemos que el servicio de atención al cliente es la principal vía de comunicación con nuestros clientes, por ello seguimos apostando por mejorar el mismo, invirtiendo en tecnología y dotando al departamento de más recursos y personal cualificado que posibilite una respuesta más óptima y ágil a nuestros clientes.

Siguiendo esta línea estamos valorando incorporar otras vías de comunicación con ellos, específicas en función de cada cliente y adaptándonos a las tendencias sociales del momento.



El proceso de toma de muestras y la analítica en laboratorios propios son claves en los procesos de Iproma.