

2020

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD



MICROSERVICES

FERGO S.L.

Índice

1.-	NUESTRA EMPRESA	2
1.1.	CARTA DE LA DIRECCIÓN	2
1.2.	ESTRATEGIA	3
1.3.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
1.4.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	3
1.5.	RELACIÓN E IMPLICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	13
2.-	COBERTURA DE LA MEMORIA	14
2.1.	PERFIL DE LA MEMORIA	14
2.2.	ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	14
3.-	INDICADORES ECONÓMICOS	16
4.-	INDICADORES AMBIENTALES	18
4.1.	ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA	18
4.2.	CONSUMOS	19
4.3.	RESIDUOS	20
4.4.	EMISIONES	21
5.-	INDICADORES SOCIALES	22
6.-	OBJETIVOS	24
7.-	TABLA DE INDICADORES DEL MODELO AECA	27



1.- NUESTRA EMPRESA

1.1. CARTA DE LA DIRECCIÓN



Con la publicación de la memoria de sostenibilidad del año 2020, Microservices Fergo S.L. demuestra una vez más su compromiso con la sociedad y su contribución con el desarrollo sostenible.

En esta memoria se comunican los resultados y las iniciativas llevadas a cabo por nuestra empresa durante 2020 en los ámbitos social, medioambiental y económico.

Nos es grato poder informar a trabajadores, clientes, proveedores, comunidad y demás grupos de interés de los resultados conseguidos en 2020. Pese al contexto global de crisis provocada por la COVID-19 que ha dejado al descubierto la fragilidad de la humanidad, desde Microservices nos sentimos comprometidos con la sostenibilidad.

Durante 2020 renovamos la certificación en las normas de certificación de compromiso medioambiental (ISO 14001) y de gestión de la calidad (ISO 9001).

Este año más que nunca, hemos trabajado para conseguir que nuestras acciones estén alienadas con los objetivos de desarrollo sostenible que contribuya al desarrollo positivo de nuestro entorno y con una visión a largo plazo.

Un factor clave del éxito de nuestra empresa es la prestación de los servicios en un entorno seguro, eficiente y de manera responsable, respecto a nuestros empleados, clientes y a la sociedad.

Nuestros empleados son el activo más importante del que disponemos, ellos son los encargados de dar el “toque” que humaniza el servicio que prestamos a todos nuestros clientes.

Deseamos que este documento sea una muestra clara de nuestra transparencia y de nuestro compromiso para contribuir a una sociedad mejor.

Juan Carlos Ramírez

Microservices Fergo S.L.

1.2. ESTRATEGIA

Conseguir la satisfacción de los clientes exige no sólo hacer las cosas bien, también nos obliga a pensar las cosas mejor para ser capaces de generar nuevas ideas, que nos permitan aportar soluciones y sistemas de gestión innovadores que se adapten a un entorno cada vez más cambiante, ofreciendo el mejor nivel tecnológico, la mayor seguridad para el usuario y el máximo respeto por el Medio Ambiente.

En este objetivo se han desarrollado:

- Un sistema informático para el registro y control de la actividad.
- Acreditación de la experiencia y los recursos humanos y materiales, MICROSERVICES dispone de la certificación CERTLEGIO, otorgada por AQUAESPAÑA de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo D de la Norma UNE 100030:2017.

Además, disponemos de un programa de gestión integrado que engloba todos los objetivos de la empresa relacionados con la gestión de la calidad y del medio ambiente.

El enfoque del cliente, la creatividad y la colaboración de todo un equipo definen la cultura de Microservices.

1.3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Lograr la fidelidad de nuestros clientes, a través de la solución dinámica y profesional de sus problemas y necesidades, ofreciendo calidad en nuestros ensayos y calibraciones con productos y equipos más innovadores, seguros y sostenibles.

VISIÓN

Llegar a ser una empresa de referencia en la zona de Levante por la calidad ofrecida en la prestación de nuestros servicios de control de plagas, prevención de legionelosis y en el Laboratorio ambiental.

VALORES

Giran en torno a nuestros **CLIENTES**, siendo su satisfacción la base de nuestro **COMPROMISO**, ofreciendo soluciones a sus problemas aportando **CALIDAD** e **INNOVACIÓN**, **PROTEGIENDO** a su vez el **ENTORNO** natural en cada una de nuestras actividades.

1.4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

1.4.1. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

MICROSERVICES FERGO S.L.

1.4.2. HISTORIA

Creada en 2008, MICROSERVICES nace en Benidorm por el deseo de unir sinergias en los sectores de la higiene y la sanidad para las empresas, los hogares y las personas.

Con una experiencia demostrada, una calidad certificada y una proximidad cotidiana, queremos siempre ganar la confianza de los clientes, nuestra principal recompensa.

En MICROSERVICES buscamos soluciones personalizadas para cada cliente, con respuestas específicas a problemas concretos.

Es una organización cuya actividad se centra en el análisis microbiológico de alimentos, análisis microbiológico de superficies, análisis microbiológico y fisicoquímico de aguas de consumo humano (RD140/2003), análisis microbiológico y físico-químico de aguas y análisis microbiológico de atmósfera(aire). Así como el control de plagas urbanas, prevención y control de legionelosis.

1.4.3. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Control de plagas: Microservices cuenta con un equipo profesional y cualificado evitando los animales molestos, que son un problema para la salud, el hogar o la empresa. Nuestros técnicos resolverán la situación siempre con un trato personalizado, buscando la confianza de los clientes. Con nuestros medios o asociados a otras importantes empresas, Microservices puede realizar el control de plagas en cualquier punto del territorio español.

Microservices actúa mediante un sistema de gestión integrada en control de plagas para prevenir y resolver las infestaciones. Nuestro objetivo es evitar el uso de productos químicos que son un riesgo para la seguridad y el medio ambiente. Con una respuesta inmediata, primero estudiamos cuál es la fuente de la plaga y se ofrece una solución definitiva.

Prevención de Legionella: MICROSERVICES puede abordar todos los aspectos en la difícil tarea de prevenir la Legionella en las instalaciones de riesgo del Hogar, el Edificio o de la Empresa. Por su prestigio en prevenir Legionella, MICROSERVICES es un referente entre los profesionales y empresas de la sanidad ambiental.

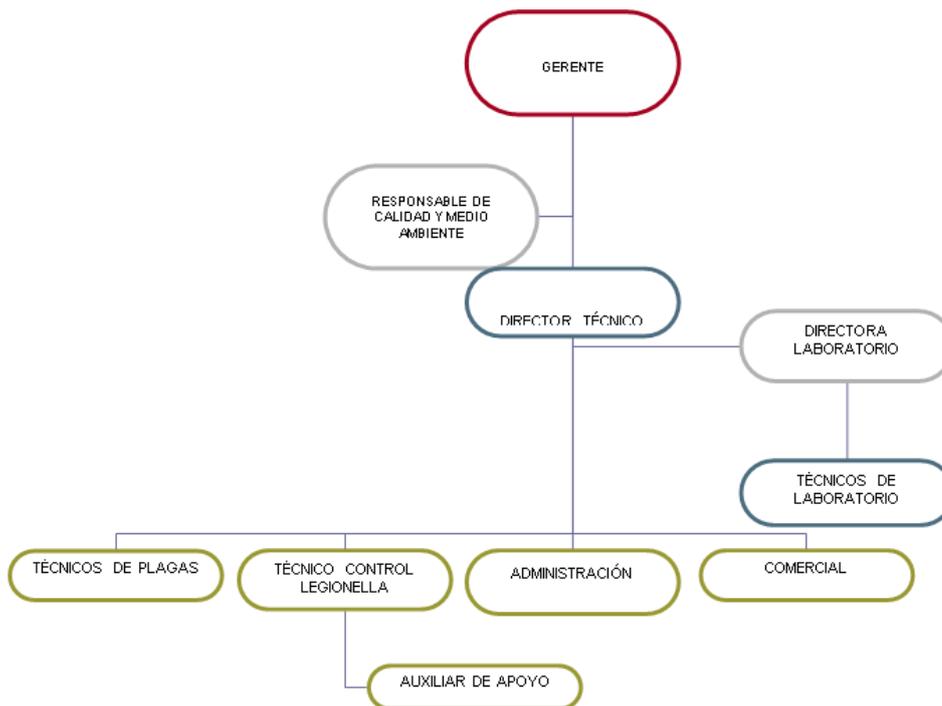
Seguridad Alimentaria: El Área de Seguridad Alimentaria de MICROSERVICES está formado por personal cualificado y multidisciplinar: biólogos, técnicos de laboratorio, técnicos en salud ambiental y especialistas en tecnología de los alimentos. Con muchos años dedicados a la consultoría de Seguridad Alimentaria, prestamos un SERVICIO TOTALMENTE PERSONALIZADO a cada uno de nuestros clientes. Contamos con nuestro propio LABORATORIO DE ALIMENTOS, AGUAS, AMBIENTES Y SUPERFICIES, capaz de procesar cualquier muestra o parámetro.

MICROSERVICES cuenta con **Laboratorio Propio de Sanidad Ambiental y Seguridad Alimentaria** para ofrecer un servicio integrado a sus clientes. Con nuestros técnicos y equipos, podemos procesar cualquier parámetro en muestras de aguas, alimentos, superficies o aires en todo tipo de establecimiento o empresa. MICROSERVICES es miembro de [LABOPLUS, Asociación de Laboratorios Privados](#) de Sanidad Ambiental y Seguridad Alimentaria que permite ofrecer sus servicios en todo el territorio español.

Control sanitario de piscinas y spas: Es necesario observar una buena calidad del agua y del aire de las piscinas y SPAS para proteger la salud de los bañistas de riesgos físicos, químicos o microbiológicos. Cualquier SPA o piscina, pública o privada, deberá evitar los riesgos para la salud y cumplir con los requisitos de las normativas. MICROSERVICES dispone de los recursos para ayudarle a mantener su piscina o SPA de forma segura y saludable y de Laboratorio propio para analizar los parámetros que exigen las normas.

1.4.4. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN

El organigrama de MICROSERVICES, donde se definen las relaciones entre las distintas funciones es el siguiente:



Las responsabilidades y funciones del personal que aparece en el organigrama se describen a continuación:

GERENTES:

- Dirigir y controlar el trabajo de los profesionales de acuerdo a las políticas, normas y objetivos establecidos.
- Revisión anual del sistema y planteamiento de objetivos.
- Otras tareas y responsabilidades definidas en los procedimientos del sistema.
- Coordinar la integración de las distintas áreas de la organización.
- Asegurar que la organización cuente con personal cualificado.
- Determinar las estrategias del trabajo del personal.
- Establecer la política de calidad y medio ambiente.
- Asignar los recursos para implementación del sistema de calidad y medio ambiente.
- Aprobar la visión, misión y estrategias de la empresa.

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normas de las administraciones públicas.
- Promover la mejora.

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de MICROSERVICES así como la premisa de la prevención de la contaminación.
- Gestión de los residuos.
- Implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y medio ambiente.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Las tareas y responsabilidades propias de un responsable de calidad y medio ambiente y que vienen definidas en los procedimientos del sistema.
- Mantenimiento del contacto y comunicación con los clientes.

DIRECTOR TÉCNICO:

- Coordinar la integración de las distintas áreas técnicas del laboratorio y de control de plagas.
- Definir y planificar la estructura de la organización de la empresa
- Gestión de los recursos y de las personas de los departamentos de la empresa para la consecución de los objetivos establecidos.
- Supervisión técnica y funcional del laboratorio.
- Planificación de los trabajos.
- Mantenimiento del contacto y comunicación con los proveedores.
- Autorizar y aceptación de la adquisición de suministros y servicios técnicos.
- Planificación del proceso de compra en la empresa. Con las especificaciones técnicas de compra de suministros y servicios técnicos,
- Mantenimiento del contacto y asesoramiento a los clientes.
- Implantar apropiadamente el Sistema de Gestión
- Revisión de contratos y presupuestos antes de su envío al cliente
- Es responsable junto con la directora de laboratorio de la especialización, la experiencia requerida, las calificaciones y los programas de formación. Firma de los certificados de cualificación del laboratorio
- Participa en la definición y planificación la política de calidad del Laboratorio

- Establecer los objetivos de calidad del laboratorio y determinar las estrategias técnicas a seguir para lograr los objetivos.
- Participar en la evaluación de proveedores.
- Implantación del Programa de Calibración/ Verificación y Plan de Mantenimiento de los equipos.
- Validación de métodos de ensayo.
- Supervisión de calibraciones internas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Implantación del Plan de Aseguramiento de la Calidad de los ensayos.
- Supervisión de ensayos y actividades de muestreo.
- Evaluación de los resultados de los ensayos.
- Evaluación del control de calidad de los ensayos.
- Revisión y firma de informes de ensayo.
- Establecimiento de Acciones Correctivas de su ámbito de competencia.
- Gestión y supervisión de reclamaciones técnicas de su ámbito de competencia.
- Participar en la elaboración del Programa Anual de Auditorías.
- Asistir y cooperar con el equipo auditor en su ámbito de competencia.
- Realización de pedidos.
- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Participa en la programación de preparación de ensayos intralaboratorios y participación en ensayos interlaboratorios
- Sustituye a Gerencia en las funciones ante su ausencia.

DIRECTORA DE LABORATORIO:

- Gestión de los recursos y de las personas del laboratorio para la consecución de los objetivos establecidos.
- Planificación de los trabajos del laboratorio.
- Mantenimiento del contacto y comunicación con los proveedores.
- Planificación del proceso de compra en la empresa. Con las especificaciones técnicas de compra de suministros y servicios técnicos.
- Mantenimiento del contacto y asesoramiento a los clientes.
- Implantar apropiadamente el Sistema de Gestión
- Es responsable junto con el director técnico de la especialización, la experiencia requerida, las calificaciones y los programas de formación. Firma de los certificados de cualificación del laboratorio

- Elaboración y supervisión de los procedimientos e instrucciones operativas.
- Participar en la evaluación de proveedores.
- Implantación del Programa de Calibración/ Verificación y Plan de Mantenimiento de los equipos.
- Validación de métodos de ensayo.
- Supervisión de calibraciones internas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Implantación del Plan de Aseguramiento de la Calidad de los ensayos.
- Supervisión de ensayos y actividades de muestreo.
- Evaluación de los resultados de los ensayos.
- Evaluación del control de calidad de los ensayos.
- Revisión y firma de informes de ensayo.
- Establecimiento de Acciones Correctivas de su ámbito de competencia.
- Gestión y supervisión de reclamaciones técnicas de su ámbito de competencia.
- Participar en la elaboración del Programa Anual de Auditorías.
- Asistir y cooperar con el equipo auditor en su ámbito de competencia.
- Realización de pedidos.
- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Participa en la programación de preparación de ensayos intralaboratorios y participación en ensayos interlaboratorios
- Aceptación de los objetos que serán sometidos a ensayos.
- Responsable de la recepción, registro y almacenamiento de las muestras, reactivos, materiales de referencia y patrones.
- Realización de ensayos de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Planificación y realización de los ensayos
- Supervisión de los técnicos de laboratorio
- Verificación de los resultados
- Implantación del Programa de Calibración/ Verificación y Plan de Mantenimiento de los equipos.
- Realización de calibraciones internas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Evaluación de las desviaciones del sistema informadas
- Definición e implementación de las acciones correctivas y preventivas
- Evaluación del personal a su cargo
- Responsable del mantenimiento y verificación de equipos asignados al laboratorio

- Realiza las funciones del Director técnico ante su ausencia

TÉCNICOS DE LABORATORIO:

- Realización de los ensayos o de la parte de ensayos para los que está cualificado.
- Gestión de muestras (toma de muestras, revisión, almacenamiento y procesamiento)
- Informar al responsable superior de desviaciones con respecto a: condiciones de recepción de la muestra, de almacenamiento, durante la realización de los ensayos, mantenimiento, verificación y calibración de equipos.
- Responsable del correcto uso de los reactivos y medios de cultivo, materiales de referencia y patrones.
- Realización de verificación y mantenimiento de equipos asignados.
- Participación en ensayos de aseguramiento de la calidad.
- Realiza la limpieza y desinfección de equipos y superficies del laboratorio
- Realiza el archivo de los registros derivados del laboratorio.
- Preparación de la documentación necesaria para la elaboración de informes.
- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Segregar y gestionar correctamente los residuos generados
- Sustituir las funciones de Directora de Laboratorio en su ausencia siempre que se cumpla con sus competencias para el puesto.

TÉCNICOS CONTROL DE PLAGAS:

- Revisiones planificadas del programa de Control Integrado de Plagas de los clientes de Microservices.
- Tratamientos frente a posibles plagas en los establecimientos, siempre con la supervisión del Director Técnico.
- Control de Stock de Biocidas.
- Control y mantenimiento de los vehículos y del material necesario para realizar las aplicaciones con biocidas.
- Informar al responsable superior de desviaciones con respecto a las posibles incidencias
- Responsable del correcto uso de los productos usados.
- Volcar correctamente la información al sistema informático.
- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Segregar y gestionar correctamente los residuos generados
- Mantenimiento trimestral de los extintores de los vehículos

TÉCNICOS CONTROL DE LEGIONELLA:

- Trabajos de limpieza y desinfección de las instalaciones de riesgo frente a legionella, siempre con la supervisión del Director Técnico.
- Indicar al auxiliar de apoyo las tareas de soporte a realizar.
- Control de Stock de Biocidas para los trabajos de limpieza y desinfección.
- Control y mantenimiento de los vehículos y del material necesario para realizar las tareas de limpieza y desinfección.
- Informar al responsable superior de desviaciones con respecto a las posibles incidencias
- Responsable del correcto uso de los productos usados.
- Volcar correctamente la información al sistema informático.
- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Segregar y gestionar correctamente los residuos generados
- Mantenimiento trimestral de los extintores de los vehículos

AUXILIAR DE APOYO A TÉCNICO:

- Apoyar al técnico de control de legionella con los trabajos de limpieza y desinfección de las instalaciones de riesgo frente a legionella, siempre con la supervisión del mismo y siguiendo sus indicaciones.
- Informar al técnico de control de legionells de desviaciones con respecto a las posibles incidencias
- Responsable del correcto uso de los productos usados.
- Segregar y gestionar correctamente los residuos generados
- Mantenimiento trimestral de los extintores de los vehículos

COMERCIAL:

- Realización y coordinación de las ventas de servicios.
- Realización de ofertas y presupuestos a clientes.
- Planificación del proceso comercial de la empresa.
- Mantenimiento del contacto y comunicación con los clientes.
- Mantenimiento cartera de clientes
- Creación de nuevos clientes
- Transmitir visión de la empresa al cliente
- Captar las necesidades del cliente para mejorar el servicio

- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Informar de las incidencias al personal administrativo.
- Conocimiento del mercado.

ADMINISTRACIÓN

- Atención telefónica.
- Archivo documentación y control y gestión de documentos administrativos
- Introducción de los partes de trabajo en base de datos
- Facturación de trabajos a clientes
- Recepción de pedidos (conforme indicaciones de laboratorio)
- Elaboración de presupuestos
- Elaboración de contratos
- Gestión de cobro a clientes y pago a proveedores
- Establecimiento de Acciones Correctivas de su ámbito de competencia.
- Gestión y supervisión de reclamaciones de los clientes.
- Cumplir con las responsabilidades que se le asignen en los distintos documentos del Sistema de Gestión.
- Colaborar en las actividades indicadas en el manual de buenas prácticas ambientales.

1.4.5. LOCALIZACIÓN Y ÁREAS DE OPERACIÓN

MICROSERVICES FERGO realiza análisis fisicoquímico y microbiológico de aguas, y microbiológico de alimentos, superficies y atmósfera (aire). Control de plagas, desinfecciones y control de Legionella en todo el territorio español.

Su sede central está en Finestrat (Alicante):

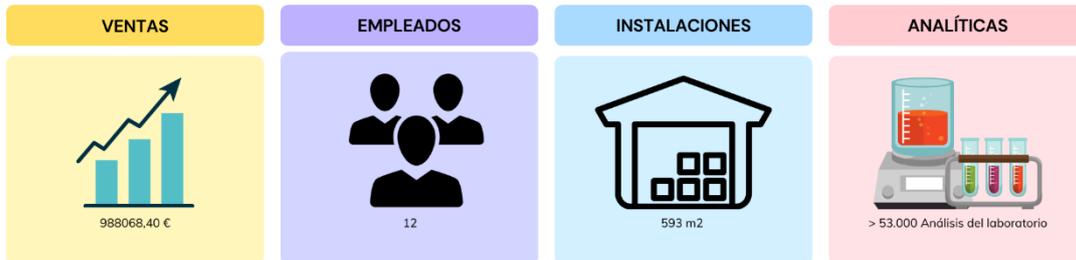
POL. IND. LA CALA - C/ALFAZ DEL PI, 11

03509 FINESTRAT (ALICANTE)

TEL. 966811917 Correo electrónico: micro@microservices.es

1.4.6. DIMENSIONES DE LA EMPRESA

DIMENSIONES DE LA EMPRESA



1.4.7. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

Durante el año 2020, periodo de análisis de esta memoria, se han realizado los siguientes cambios, principalmente provocados por la pandemia COVID-19:

- Traslado de las instalaciones en una ubicación más amplia y en polígono industrial.
- Nuevos productos o servicios a ofrecer con alta demanda en la actualidad. Se ha establecido una nueva desinfección frente al COVID-19 con una fuerte demanda.
- Cambios en el sistema documental. La organización ha acreditado su laboratorio para análisis de legionella.

1.4.8. PREMIOS Y DISTINCIONES

Durante el año 2020, periodo de análisis de esta memoria, se han realizado los siguientes cambios,

Las Certificaciones:

- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE certificado otorgado por APPLUS, basado en las Normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015.
- Certificado CertLEGIO por la que se acredita a Microservices que disponen de la solvencia técnica y empresarial recogida en la Norma UNE 100030:2017.
- Acreditación nº 1363/LE2486 para ensayos microbiológicos de agua (Recuento de Legionella spp. Identificación de Legionella pneumophila (Inmunoaglutinación) y Recuento de coliformes totales y Escherichia coli) en suspensión temporal desde el 24/07/2020 por cambios en la ubicación y COVID-19.
- Cepa Certified

Convenios:

- ANECPA
- LABOPLUS
- SESA

- ESCMID

1.5. RELACIÓN E IMPLICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En la definición de contenidos de esta memoria y en el establecimiento de objetivos en materia de sostenibilidad se han tenido en cuenta los siguientes grupos de interés:

- Gerente.
- Personal.
- Clientes.
- Administraciones públicas.
- Proveedores.
- Bancos y Acreedores.
- Competencia y mercado.
- Sociedad.

Gerente. Al ser una empresa familiar, se mantiene contacto directo con los propietarios.

Trabajadores. Los canales de comunicación que se utilizan para el dialogo con los trabajadores son: página web, encuestas, newsletter, tablero de anuncios y dialogo directo. Todo ello sirve de base para definir las acciones a implantar a fin de mejorar la satisfacción del personal.

Clientes. En Microservices consideramos esenciales las aportaciones de nuestros comerciales, el director técnico y la propia gerencia ya que ellos son los que mantienen un contacto directo con nuestros clientes. A finales de este ejercicio se ha enviado de nuevo por email un cuestionario a nuestros clientes a fin de evaluar su satisfacción. Con el fin de conocer las oportunidades de mejora que pueden ayudar a la fidelización y satisfacción de nuestros clientes, teniendo en cuenta sus solicitudes más frecuentes.

Administraciones públicas. Son las instituciones con las que nos debemos relacionar para el ejercicio de nuestra actividad. Cumplimos con los requerimientos normativos, generando riqueza y empleo sostenible.

Proveedores. Las empresas proveedoras de productos y/o servicios son una parte fundamental del éxito de MICROSERVICES. Siempre se intenta mantener una comunicación fluida con nuestros proveedores a fin de conocer sus inquietudes con respecto a la responsabilidad social y transmitirles las nuestras.

Bancos y Acreedores. Canal de diálogo fluido por la necesidad de contratación de sus servicios.

Competencia y mercado. Se estudia a la competencia y el mercado, siendo un año complicado, nos hemos adaptado a las nuevas exigencias del mercado.

Sociedad. Nos encontramos en una sociedad muy turística que demanda cada vez un desarrollo local sostenible. Desde MICROSERVICES fomentamos el uso de técnicas cada vez menos dañinas con el medio ambiente.

2.- COBERTURA DE LA MEMORIA

2.1. PERFIL DE LA MEMORIA

Este es el primer año que MICROSERVICES se ha propuesto publicar su memoria de sostenibilidad. El periodo de cobertura de la memoria es el año 2020.

La memoria se ha realizado a partir de la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Modelo sobre información integrada de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), recogido en el «Cuadro Integrado de Indicadores (CII-FESG) y su taxonomía XBRL.

El punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido es el departamento de Calidad y Medio Ambiente.

2.2. ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Los temas y cuestiones relacionadas con el desarrollo sostenible se seleccionaron a partir de las expectativas de los grupos de interés consultados y de otros temas que la dirección ha seleccionado al preparar esta primera memoria. Con ello se pretende dar una visión lo más completa posible de nuestra empresa en aspectos financieros, medioambientales y sociales.

El alcance de la memoria es de todas las actividades de Microservices Fergo S.L. La memoria engloba todas las actividades realizadas y definidas en el alcance de las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001.

En el proceso de identificación de los aspectos significativos a comunicar en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes principios:

• **Materialidad.** Umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante para ser incluido en la memoria. Teniendo en cuenta:

- Los intereses/aspectos principales planteados por los grupos de interés. Como principal fuente de información se emplean los resultados de los procesos de comunicación y satisfacción del cliente del sistema de gestión de la organización.
- La comparación y análisis del comportamiento de empresas homólogas y competidoras.
- La existencia de requisitos legales y su relevancia en relación con los grupos de interés.
- Los mayores problemas de sostenibilidad identificados por expertos y organizaciones expertas en este campo.
- Las políticas y estrategias de los sistemas de gestión implantados.

• **Participación de los grupos de interés.** Los grupos de interés incluyen los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, gerente, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).

• **Contexto de sostenibilidad.** La información contenida debe estar relacionada con la manera en que la organización contribuye a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

- **Exhaustividad.** La información suministrada debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales y para evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.

MICROSERVICES se compromete a publicar sus resultados en materia de responsabilidad social empresarial con una periodicidad bienal.

3.- INDICADORES ECONÓMICOS

La crisis provocada por la pandemia COVID-19 que empezó en marzo de 2020, ha continuado incidiendo duramente en la economía durante todo 2020. Ello se traduce básicamente en un estancamiento de la demanda interna.

MICROSERVICES crea un plan para que dicha crisis nos afectase lo mínimo posible, con la finalidad de consolidar nuestra solvencia económica. Básicamente un estricto control presupuestario de los gastos de estructura.

Por otra parte, se han realizado nuevas técnicas de desinfección de instalaciones frente al COVID-19, que se ha traducido en una fidelización de los mismos y en una mejora de nuestra cuota de mercado.

A pesar del incremento de algunas materias primas y la nueva legislación de biocidas, hay verdaderas dificultades para trasladar estos incrementos al mercado.

Los resultados económicos obtenidos durante el año 2020 son los siguientes:

<i>VALOR ECONÓMICO</i>	<i>2020</i>
<i>Ingresos</i>	988.068,40 €
<i>Gastos financieros</i>	5.796,61 €
<i>Gastos por remuneraciones a empleados</i>	429.459,32€
<i>Gastos de proveedores</i>	151.622,19€
<i>Retribución de los propietarios</i>	0 €
<i>Impuesto sobre beneficios</i>	22.147,79 €
<i>Contribución económica a la administración pública</i>	190.141,49 €
<i>Inversiones a la comunidad</i>	0 €
<i>Inversión total</i>	60.573,57 €
<i>Rentabilidad (Beneficio o pérdida después de impuestos / Patrimonio neto)</i>	11,63 %
<i>Endeudamiento</i>	75,81 %



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

<i>SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS</i>	<i>2020</i>
<i>Instituto Valenciano para la competitividad</i>	5.000 €
<i>Préstamos ICO</i>	17.073,14€

No se han producido multas o sanciones respecto a nuestro desempeño ambiental o relacionado con el desarrollo de nuestra actividad.

4.- INDICADORES AMBIENTALES

El Medioambiente es uno de los pilares de nuestra empresa y forma parte de nuestra identidad. En Microservices realizamos grandes esfuerzos para reducir el impacto ambiental de los productos biocidas que empleamos, así como de nuestras actividades. Trabajamos intensamente para cumplir con toda la legislación aplicable a nuestros productos y servicios.



Miscorservices se encuentra certificado con la norma ISO 9001 desde 2009 y con la norma ISO 14001 desde el 2014.

4.1. ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA

Se han considerado los aspectos ambientales derivados de todos los procesos especificados en el mapa y relacionados con el alcance de MICROSERVICES, teniendo en cuenta como ciclo de vida las etapas de adquisición de materias primas para los controles sanitarios en ambiente y microbiológicos en laboratorio, la prestación de sus servicios principales de análisis en laboratorio, control de plagas e hipercloraciones, la entrega de sus resultados al cliente mediante informes así como el uso final y vida útil de sus productos al acabar los tratamientos y servicios prestados.

En estas etapas de han tenido en cuenta los siguientes aspectos derivados del ciclo de vida:

- Las materias primas utilizadas en los tratamientos, siendo lo menos contaminantes posible, estudiando y probando productos con menor grado de producto químico y con menor tiempo de biodegradación en el medio.
- En la prestación de servicio de control sanitario como las hipercloraciones o control de plagas, se utilizan prácticas de ahorro de productos limitando las cantidades a las necesarias, sin abuso de consumo.
- En la gestión de residuos final se tiene en cuenta en la evaluación de aspectos el tratamiento final que le da el gestor a los mismos, intentando siempre su mayor gestión de reutilización como los envases o tratamiento final de menor impacto ambiental. Además, nos encontramos adheridos un Sistema de depósito devolución y retorno (SDDR) de los residuos de envases contaminados de desinfección e hipercloración, de la empresa autorizada por la Conselleria NEW CHEM. Reduciendo con ello tanto el consumo de materias como la generación de residuos.
- En la entrega de resultados a clientes, para minimizar el uso y consumo de papel se utilizan tablets donde el cliente firma directamente el servicio prestado y el acuse de recibo por lo que se han evitado los albaranes y partes de trabajo. Del mismo modo los informes son enviados por mail evitando así la sobrecarga de consumo y gestión posterior del residuo.
- Se calculan las toneladas equivalentes de CO₂ de las emisiones producidas por los vehículos del servicio y por el consumo eléctrico.
- Se dispone de un vehículo eléctrico para minimizar el uso de combustibles fósiles para los trabajos de la zona y se pretende disponer de un cargador de los mismos en la nueva ubicación.

Después de todas las consideraciones, se dispone de un listado de aspectos ambientales evaluados donde cada año se reevalúan con el fin de controlar el desempeño ambiental de la organización y mejorar continuamente a través de la minimización de la contaminación y reducción de los riesgos ambientales derivados.

Este año se consideran como aspectos significativos los siguientes:

- Consumo de agua por el incremento debido al cambio de localización.
- Generación de residuos líquidos peligrosos del laboratorio por el incremento sufrido. Debido a la retirada de los residuos del 2019 y por caducidad de productos por falta de uso.

Y deja de ser significativo por los controles realizados los siguientes:

- Consumo de combustibles fósiles por la reducción del consumo.
- Generación de residuos de rodenticidas por disminución de estos residuos.

Todos los aspectos ambientales significativos son controlados operacionalmente y han sido tenidos en cuenta en el establecimiento de objetivos.

4.2. CONSUMOS

4.2.1. CONSUMO DE AGUA

A partir de marzo de 2020 las nuevas instalaciones de MICROSERVICES son compartidas con la empresa QUALYNET. Para poder calcular el consumo de MICROSERVICES se ha repartido el consumo entre las dos empresas según el número de trabajadores, ya que ninguna de las dos empresas utiliza agua en su proceso productivo, correspondiendo a MICROSERVICES un 46,7 % del consumo de agua total.

CONSUMO DE AGUA	2020
<i>m³ agua</i>	33,71
<i>m³ agua/facturación</i>	0,00003

4.2.2. CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Del mismo modo que ocurre con el consumo eléctrico, a MICROSERVICES le corresponde un 53,3 % del consumo eléctrico total más lo consumido en el primer trimestre de 2020 en sus instalaciones anteriores.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD	2020
<i>kWh</i>	23.492,93
<i>kWh /facturación</i>	0,0238

En cuanto al impacto ambiental que supone este consumo, la comercializadora contratada dispone de un mix energético que no genera emisiones, por tanto, el consumo eléctrico no supone emisiones de efecto invernadero.

4.2.3. CONSUMO DE COMBUSTIBLE

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL	2020
------------------------------	------

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

<i>L Gasolina</i>	128,71
<i>L Gasolina/facturación</i>	0,00013
<i>L Diésel</i>	9754,51
<i>L Diésel/facturación</i>	0,00987

4.3. RESIDUOS

En 2020 se ha producido la siguiente retirada de residuos:

<i>TIPO DE RESIDUO</i>	<i>LER</i>	<i>CÓD.</i>	<i>2020 kg</i>
<i>Envases Contaminados</i>	150110	R	56
<i>Productos Líquidos Laboratorio</i>	160506	D	34
<i>Raticidas</i>	020108	D	41
<i>Residuos Laboratorio</i>	160305	D	45
<i>Pilas botón</i>	160603	R	-
<i>Vidrio contaminado</i>	150110	D	-
<i>Baterías y Acumuladores</i>	200133	R	13
<i>Residuos Envases de hipoclorito reutilizados</i>			77
<i>Tonner</i>			8 uni.
<i>Envases Contaminados</i>	150110	R	56

La comparativa de residuos por años se ha relativizado por los datos de facturación anual y se obtiene, pese a la disminución en la facturación una gran disminución respecto a los residuos generados en 2019.

4.4. EMISIONES

AÑO 2020

24,2459 Tn CO₂

Emisiones directas e indirectas de CO₂ (Alcance 1)

0 Tn CO₂

Emisiones directas e indirectas de CO₂ (Alcance 2)

24,2459 Tn CO₂

Emisiones directas e indirectas de CO₂ (Alcance 1+2)

0,0245 Tn CO₂ /miles de € facturación

Emisiones directas e indirectas de CO₂ (Alcance 1+2)

5.- INDICADORES SOCIALES

Los resultados del año 2020 reflejan el parón producido por la COVID 19 y el disponer casi la totalidad del año de los empleados en ERTE.

<i>CAPITAL HUMANO</i>	<i>2020</i>
<i>Empleados</i>	12
<i>Diversidad de género de empleados</i>	66,7 % MUJERES 33,3 % HOMBRES
<i>Puestos de alta dirección</i>	1
<i>Diversidad de género en la alta dirección</i>	100 % HOMBRE 0% MUJER
<i>Estabilidad laboral</i>	11
<i>Derecho al permiso parental</i>	0
<i>Derecho al permiso maternal</i>	1
<i>Discapacidad</i>	0
<i>Riesgo laboral</i>	0
<i>Absentismo</i>	0
<i>Rotación de empleados</i>	2
<i>Creación neta de empleo</i>	5 bajas en 2020
<i>Antigüedad laboral</i>	6,16 años
<i>Formación de empleados</i>	15 horas
<i>Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo</i>	100%

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

<i>CAPITAL SOCIAL</i>	<i>2020</i>
<i>Regulación acerca de clientes</i>	0
<i>Cadena de suministro</i>	0
<i>Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto</i>	0
<i>Pago a proveedores</i>	48,95 días



6.- OBJETIVOS

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es uno de los pilares fundamentales en la estrategia de Microservices y uno de los elementos principales de nuestra propuesta de valor.

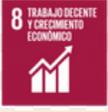
En un mundo en el que los problemas medioambientales y la escasez de materias primas cada vez se hacen más evidentes, es necesario avanzar desde un modelo económico basado en un uso intensivo de los recursos (disponibilidad y la facilidad de obtención), hacia un nuevo modelo de crecimiento sostenible basado en el uso eficiente de los recursos, en el que los productos, materiales y recursos se mantengan en la economía durante el mayor tiempo posible y en el que se reduzca al mínimo la generación de residuos. Y todo ello en un contexto socioeconómico en el que conceptos como crecimiento, productividad, generación de empleo, competitividad, eficiencia o innovación industrial son cada vez más importantes. La sostenibilidad es el principal eje impulsor de nuestro proceso de innovación.

Nuestra estrategia está perfectamente alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por la ONU, trabajamos continuamente para comercializar productos y sistemas con el máximo equilibrio entre eficiencia, seguridad e impacto ambiental.





Los objetivos planteados para 2020 han sido:

OBJETIVO	ACCIONES	SEGUIMIENTO
<p>Mantenimiento en la facturación respecto el año 2019.</p>  	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la labor comercial. 2. Utilización de las TIC para aumentar el conocimiento de clientes de nuestros trabajos y participación en congresos y conferencias 3. Nuevas líneas de tipologías de desinfección (COVID-19): contratación de laboratorios externos para analítica. 	<p>Junio: se sigue fomentando la participación de Microservices en conferencias y congresos del sector, además de la publicación mensual de la revista con las noticias y novedades. Se ha iniciado los trabajos de desinfección COVID-19</p> <p>Dic: Ha disminuido un 10,99% respecto al 2019 por la pandemia del COVID-19 pero se mantiene relativamente gracias a los trabajos de desinfección COVID-19.</p> <p>OBJETIVO NO CONSEGUIDO</p>
<p>Mantenimiento de los clientes existentes</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la labor de seguimiento a los clientes. 2. Nuevas líneas de tipologías de desinfección (COVID-19): contratación de laboratorios externos para analítica. 3. Video Reuniones o sesiones informativas con los responsables 	<p>Junio: se ha realizado varias video reuniones y visitas con los clientes. Se ha iniciado los trabajos de desinfección COVID-19</p> <p>Diciembre: Se ha logrado establecer la línea de desinfecciones COVID-19.</p> <p>Se han mantenido los clientes existentes pese a la bajada en los servicios por el cierre de los establecimientos y se han conseguido nuevos clientes principalmente del sector alimentario.</p> <p>OBJETIVO CONSEGUIDO</p>



<p>Diversificar la tipología de clientes optando al menos a alguna contratación pública</p>  	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento de las licitaciones por ANECPA 2. Gestión de posibles licitaciones beneficiosas. 	<p>Junio: por el momento no se dispone de personal para realizar las gestiones.</p> <p>Diciembre: Se ha realizado la formación del Director Técnico en este sentido. No se ha conseguido ninguna licitación, se mantiene para el 2021.</p> <p>OBJETIVO NO CONSEGUIDO</p>
<p>Reducción del 5% de generación de raticidas</p>  	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevas trampas de captura múltiple 2. Autorización productos almacenamiento tóxicos (menor cantidad de uso de producto) 	<p>Junio: Se dispone de las nuevas trampas. Pendientes de la licencia para la gestión.</p> <p>Diciembre: Se ha reducido un 48% su generación debido a la bajada de los servicios.</p> <p>OBJETIVO CUMPLIDO</p>
<p>Disminución del impacto ambiental de las instalaciones (Análisis de Ciclo de vida)</p>  	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de Ubicación al polígono industrial de Finestrat, compartiendo instalaciones con Proquimia 2. Nuevas instalaciones sin sistemas de aire acondicionado con gases R-22 y con sistemas de control de agua en inodoros. 	<p>Junio: se ha realizado el traslado, pero debido al estado de alarma aún no se encuentran en funcionamiento total.</p> <p>Diciembre: se ha completado el traslado. Queda pendiente el listado de equipos del mantenedor.</p> <p>OBJETIVO CONSEGUIDO</p>

7.- TABLA DE INDICADORES DEL MODELO AECA

EFICIENCIA ECONÓMICA			DEFINICIÓN	2020
KPI	F1	Ingresos del ejercicio	Ingresos del ejercicio	988.068,40 €
KPI	F2	Gastos proveedores	Gastos por compras y servicios	151.622,19 €
KPI	F3	Valor añadido	Margen operativo (F1-F2)	836446,21 €
KPI	F4	Remuneración a los empleados	Gastos por remuneraciones a empleados	429.459,32 €
KPI	F5	Beneficio bruto	EBITDA- Beneficios antes de intereses, impuestos, deterioro y amortización (F3-F4)	406986,89 €
KPI	F6	Gastos financieros	Gastos por financiación ajena	5.796,61 €
KPI	F7	Retribución de los propietarios	Importe de la propuesta de distribución de los resultados y/o distribución de reservas a los propietarios.	0,00
KPI	F8	Impuesto sobre beneficio pagado	Importe pagado en concepto de impuesto sobre beneficios durante el ejercicio económico.	22.147,79 €
KPI	F9	Contribución económica a la comunidad	Aportaciones dinerarias de carácter altruista.	0,00 €
KPI	F10	Contribución económica a la administración pública	Total pagos a las administraciones.	190.141,49 €
KPI	F11	Inversión I+D+i	Aportaciones económicas dedicadas a las actividades en materia de investigación, desarrollo e innovación.	0
KPI	F12	Inversión total	Incremento de activos totales.	60.573,57 €
KPI	F13	Rentabilidad	Beneficio o pérdida después de impuestos / Patrimonio neto	0,1163
KPI	F14	Endeudamiento	Deuda corriente + Deuda no corriente / Patrimonio neto	75,81 %
KPI	F15	Autocartera	Acciones propias/ Patrimonio neto	No aplica
KPI	F16	Subvenciones €	Importe de las subvenciones públicas cobradas	5.000 € IVACE 17.073,14 € Préstamos ICO
AMBIENTALES			DEFINICIÓN	2020
KPI	E1	Consumo de energía	Kilovatios-hora (KVH) de energía consumida	23.492,93 kWh
KPI	E2	Consumo de agua	Metros cúbicos (m ³) de agua consumida	33,71 m ³
KPI	E3	Emisiones contaminantes ALCANCE1	Suma de emisiones directas de gases de efecto invernadero en toneladas métricas de CO ₂ equivalente. Calculados con la calculadora del	24,2459 TnCO ₂

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



			ministerio.	
KPI	E4	Emisiones contaminantes ALCANCE2	Suma de emisiones indirectas procedentes del consumo de electricidad. Calculados con la calculadora del ministerio.	0 TnCO ₂
KPI	E7	Generación de residuos no peligrosos	Residuos no peligrosos generados	NO APLICA
KPI	E8	Residuos gestionados	kg residuos generados que han reciclados o reevaluados, siguiendo procesos específicos	322 kg
KPI	E9	Residuos reutilizados	kg residuos generados que han sido reutilizados en la gestión final	202 kg
CAPITAL HUMANO			DEFINICIÓN	2020
KPI	S1	Empleados	Número de personas con contrato al final del ejercicio	12
KPI	S2	Diversidad de genero de empleados	Número de mujeres con contrato al final del ejercicio	8
KPI	S3	Puestos de alta dirección	Número de personas con puestos en la alta dirección	1
KPI	S4	Diversidad de género en la Alta Dirección	Número de mujeres en puestos de alta dirección	0
KPI	S5	Empleados con contrato indefinido	Número de empleados con contrato indefinido en vigor al final del ejercicio.	11
KPI	S6	Derecho al permiso parental	Número de empleados varones que han hecho uso de su derecho al permiso parental y que hayan empezado a disfrutarlo en el ejercicio económico de referencia	0
KPI	S7	Derecho al permiso maternal	Número de empleadas mujeres que han hecho uso de su derecho al permiso maternal y que hayan empezado a disfrutarlo en el ejercicio económico de referencia	1
KPI	S8	Discapacidad	Número de empleados que tienen un grado reconocido de discapacidad al final del ejercicio	0
KPI	S10	Absentismo (días)	Número de empleados que participan en actividades laborales consideradas de alto riesgo por los accidentes o enfermedades profesionales potenciales	0
KPI	S11	Rotación de empleados	Número de días perdidos como consecuencia de accidentes y enfermedades de todo tipo, (profesionales o no), o cualquier otra razón o circunstancia, por la totalidad de los empleados durante el ejercicio.	0
KPI	S12	Creación neta empleo	Número de contratos nuevos – (número de jubilaciones + número de bajas voluntarias (S7) + número	5 bajas

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



			de despidos)	
KPI	S13	Antigüedad laboral (años)	Número medio de años de permanencia de todos los empleados.	6,16
KPI	S14	Formación recibida por los empleados en horas	Se refiere a todo tipo de formación profesional e instrucción, provista de forma interna o externa (si se paga total o parcialmente por la entidad). No incluye la capacitación durante el trabajo normal, dada por los supervisores	15
KPI	S15	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Número de empleados de la entidad o el grupo cuyas condiciones laborales están basadas en los convenios colectivos, dividido por el número total de empleados de la entidad o el grupo, y dicha división multiplicarla por cien.	100%
CAPITAL SOCIAL			DEFINICIÓN	2020
KPI	S16	Regulación acerca de clientes	Número de incidentes por incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa, sanción o amonestación.	0
KPI	S19	Pago a proveedores	Número medio de días entre la fecha de factura y la fecha de pago (proveedores y acreedores por prestación de servicios).	48,95
BUEN GOBIERNO			DEFINICIÓN	2020
KPI	CG1	Consejeros	Número total de consejeros	1
KPI	CG2	Consejeros independientes	Miembros del Consejo de Administración del tipo independiente	0
KPI	CG3	Consejeros en materia RSC	Consejeros independientes con responsabilidad específica en materia de RSC	0
KPI	CG4	Comisión ejecutiva	Número de miembros de la Comisión Ejecutiva o Delegada	No se dispone
KPI	CG5	Comité de auditoría	Número de miembros del Comité de auditoría	No se dispone
KPI	CG6	Comisión de nombramientos	Número de miembros de la Comisión de nombramientos	No se dispone
KPI	CG7	Reuniones del Consejo	Número de reuniones mantenidas por el Consejo durante el ejercicio	No se dispone
KPI	CG8	Remuneración total del Consejo	Suma de las retribuciones devengadas a los miembros del Consejo en el ejercicio.	47.058,84 retribución del Administrador único en 2020
KPI	CG9	Diversidad de género en el Consejo	Número de mujeres miembros del Consejo	0

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

INDICADORES COMPLEJOS		DEFINICIÓN	2020
F1/S1	PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO	Ingresos generados por cada empleado	64.118,65
F4/S1	EUROS POR PERS EN RETRIBUCIONES Y CARGAS SOCIALES	Euros por persona y año	27.868,87
E1/F1	ENERGIA MWh Consumida/ € Facturación	La relación entre eficiencia energética y económica, aún en presencia de pérdidas.	0,024
E3/F1	Kg EMISIONES GEI/ € Facturación		0,0245
S12/F1	Nº NETO NUEVOS EMPLEADOS/ INGRESOS		0
CG8/F5	Proporción entre remuneración órgano control y bº bruto	Porcentaje del beneficio bruto que se destina a remunerar al órgano de control.	11,56%

Aclaraciones

No incluimos los siguientes indicadores del modelo de AECA pues se consideran no materiales, es decir, no son aplicables a la actividad de la empresa:

KPI	E5	Emisiones por transportes y distribución en actividades Upstream
KPI	E6	Emisiones por transportes y distribución en actividades Downstream
KPI	S9	Riesgo laboral
KPI	S17	Cadena de suministro
KPI	S18	Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto.
KPI	S20	Respecto a los Derechos Humanos
KPI	S21	Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos.
KPI	S22	Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno.
KPI	S23	Irregularidades en materia de corrupción y soborno.
KPI	S24	Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno.
KPI	CG10	Corrupción y soborno.