

CerTest
BIOTEC

*Innovating
for a better world.*



INDICE

	Página
CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES	1
C.1.1. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN	1
C.1.2. PRESENTACIÓN DE CERTES BIOTEC SL	3
C.1.3. ETICA E INTEGRIDAD	7
C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	9
C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS	10
C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA	13
C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/ RSA	15
CRITERIO 2. CLIENTES	20
C.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	21
C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	23
C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO	26
C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO	29
CRITERIO 3. PERSONAS	33
C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS	36
C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN	39
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL	42
C.3.4. FORMACIÓN Y FOMENTO DE EMPLEABILIDAD	44
C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD	47
CRITERIO 4. PROVEEDORES	51
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES	52
C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES	54
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES	55
CRITERIO 5. SOCIAL	56
C.5.1. IMPACTO SOCIAL	57
C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES Y ESTRATEGIA	60
C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO	61
C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL	63
CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL	65
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL	66
C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO	66
C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL	66
C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL	69

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

En Certest Biotec, S.L. estamos convencidos de la necesidad e importancia que tenemos las empresas, PYMES en nuestro caso, de ser proactivos y apostar por el desarrollo sostenible. Lo consideramos como un principio fundamental en nuestras acciones actuales y futuras para abordar los retos y desafíos a los que nos vamos a enfrentar.

Nuestra actividad se enmarca en la investigación, producción y comercialización de test de diagnóstico de enfermedades infecciosas humanas que nos permiten abrir más el mercado diversificando las líneas de negocio y obtener un crecimiento sostenible en I+D+i, producción y recursos humanos. Nos encontramos en la actualidad en plena proceso de expansión.

En cualquier circunstancia, tenemos un claro compromiso con un modelo de gestión sostenible que favorece la integración de las actividades, el crecimiento y la rentabilidad sostenida de la organización, con el impacto en nuestros empleados, en nuestros colaboradores, en el medio ambiente, en la sociedad, y en definitiva, en todos nuestros grupos de interés.

Desde hace años, gracias a la implicación y motivación de todo el equipo que formamos Certest Biotec y con el apoyo de distribuidores, proveedores y colaboradores, venimos trabajando en la gestión de acciones transversales en materia de responsabilidad social. Deseamos continuar trabajando, como mínimo, con el mismo entusiasmo e intensidad que se muestra a lo largo de la presente memoria.

Este gran esfuerzo ha venido reforzado por diferentes y recientes reconocimientos externos, El Premio CREA 2018 al crecimiento de empleo, el Premio Empresa Flexible otorgado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y

Bienestar, obtenidos en 2019 y el sello de Responsabilidad Social de Aragón, obtenido en 2020.

Hitos que, sin duda, aumentan la satisfacción, motivación, contribución y compromiso con la gestión responsable, por parte de todo el equipo que formamos Certest Biotec y colaboradores.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nos han permitido enfocar nuestras actuaciones en materia de sostenibilidad y facilitar su puesta en valor a nivel interno y externo de acuerdo con la agenda 2030.

La elaboración de la presente memoria es un elemento importante para informar a todos nuestros grupos de interés sobre nuestro compromiso y acciones en materia de sostenibilidad. Además, es un paso previo para la consecución del objetivo que tenemos planteado para 2020-2021, que es la realización de una Memoria de Sostenibilidad que contempla aspectos de los ODS y el modelo GRI.

El objetivo de toda la empresa es continuar y mejorar un gran proyecto de futuro de la mano de una Responsabilidad con nuestros grupos de interés, son las claves que recogiendo el lema de la empresa One step ahead – Un paso adelante.

La Dirección

C.1.2. PRESENTACIÓN DE CERTEST BIOTEC, S.L.

Certest Biotec, se fundó en Zaragoza en 2002 como empresa innovadora de base tecnológica. Es una empresa que opera en el sector biotecnológico y se dedica al desarrollo y fabricación de productos de diagnóstico in vitro con aplicaciones humanas.

MISIÓN	Desarrollar, fabricar y comercializar una gama de soluciones innovadoras y de calidad para la detección y diagnóstico in vitro de virus, bacterias, parásitos y marcadores tumorales e inflamatorios.
VISIÓN	Ser una empresa líder internacional en investigación y desarrollo de soluciones de diagnóstico in vitro, aumentando nuestra red de distribución a través de la creación de valor añadido y la confianza del cliente
VALORES	Orientados a la satisfacción del cliente, comportamiento y actuación éticos, trabajo en equipo, investigación e innovación continuas, equipo humano motivado y preparado, calidad y creatividad en todos los procesos.

Desarrolla su actividad en Pol. Industrial Río Gállego II Calle J, N°1, 50840, San Mateo de Gállego. Zaragoza, (Spain).

La organización ha experimentado una rápida y creciente evolución en su trayectoria, alcanzando un alto grado de expansión internacional y ampliando su red de distribución hasta los 130 países repartidos por toda la geografía mundial.

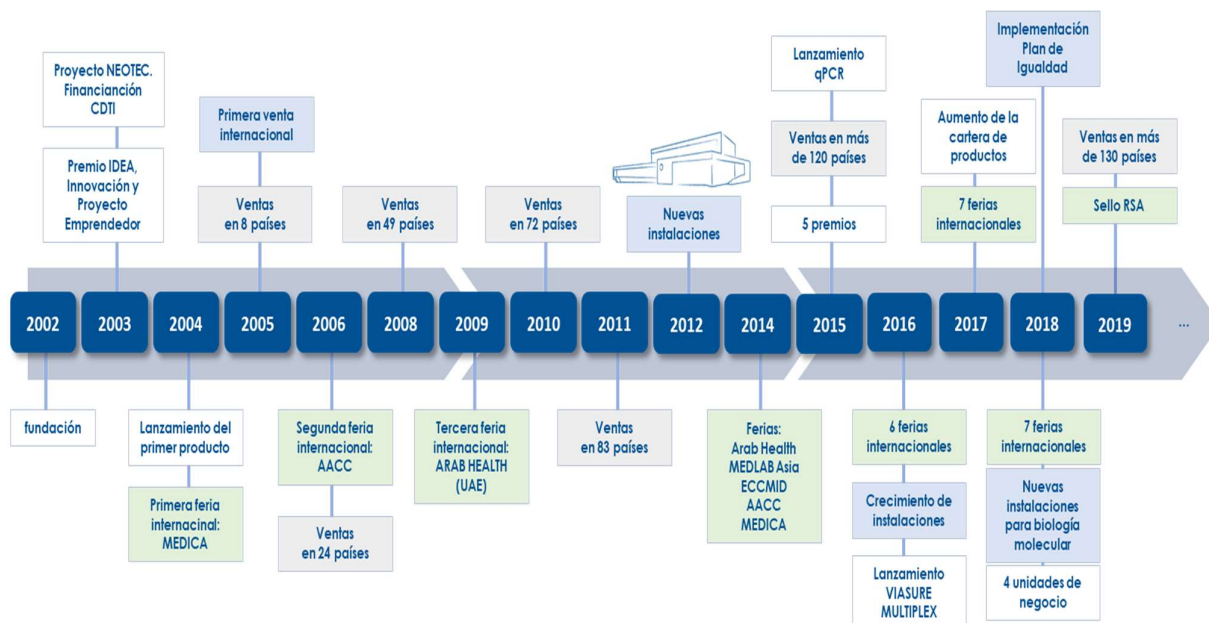


Indicador	2017	2018	2019
Cifra de negocio	13,2 M	14,4 M	17,7 M
% de cifra de negocio ámbito nacional	29	20	21
Nº de países con presencia comercial	120	124	130

Este crecimiento ha ido acompañado de ampliación de sus instalaciones en San Mateo de Gállego. En 2018 se completó el proyecto de construcción de nuevas instalaciones con áreas de I+D, producción, control de calidad, y oficinas, con una superficie total de 4.500 m² con los que la empresa alcanzó los 7.000 m² útiles. Estas modernas instalaciones disponen de equipamiento de última generación, nos permiten desarrollar productos de diagnóstico pioneros a partir de tecnologías que suponen un importante reto tecnológico en el sector.

En octubre de 2020 la empresa va a poner en marcha un nuevo proyecto de ampliación de sus instalaciones con 2.000 m² de superficie donde se construirán nuevos laboratorios, oficinas y un nuevo almacén. Esta nueva inversión pone de manifiesto el crecimiento de la compañía.

En la siguiente figura se muestran los principales hitos alcanzados



La organización cuenta con un capital humano altamente capacitado y cualificado que desarrolla su actividad empresarial en un entorno internacional. La plantilla de Certest Biotec ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años, y cuenta actualmente con 180 trabajadores en plantilla. Es de destacar el grado de cualificación y el alto porcentaje de mujeres en la plantilla, que ronda el 83%, así como la baja media de edad de la plantilla de unos 33 años. En el Criterio 3 Personas de esta Memoria se muestran más datos.

Fabrica productos de diagnóstico in vitro en el sector del inmunodiagnóstico (inmunocromatografía, turbidimetría y Clia) y la biología molecular (qPCR). Además, el área de Bioscience desarrolla y comercializa reactivos para el diagnóstico.

Certest Biotec dispone de licencia para fabricar productos sanitarios y todos sus productos cuentan con marcado CE. Dispone de un sistema de gestión de la calidad que cumple con lo descrito en la normativa ISO 13485. Además, cuenta con la certificación MDSAP, el Programa de Auditoría Unificado de Productos Sanitarios.

La cartera de productos de Certest Biotec es extensa y diversificada, pudiéndose resumir en los siguientes grupos de productos:

Test rápidos	Certest Biotec es el mayor fabricante español y dispone de un amplio catálogo para la detección de antígenos en distintos tipos de muestra ✓ Orina (Legionella, S. Pneumoniae) ✓ Respiratorias (Adenovirus, Influenzas, RSV, Strep. A, etc.) ✓ Fecales (Virus, Bacterias, Parásitos, marcadores)
Turbidimetría	Productos de diagnóstico por turbidimetría ✓ FOB ✓ Calprotectina ✓ Transferrina ✓ Elastasa pancreática ✓ H. Pylori
Biología molecular	Desarrollo de kits de qPCR para la detección de un amplio panel de patógenos que causan enfermedades ✓ Infecciones gastrointestinales ✓ Infecciones respiratorias ✓ Enfermedades transmitidas por vectores ✓ Panel Tropical ✓ Transmisión sexual ✓ Resistencias antimicrobianas ✓ Infecciones en pacientes inmunodeprimidos & Meningitis

Bioscience	Desarrollo y fabricación de una amplia gama de reactivos para el desarrollo de test de inmunodiagnóstico y de biología molecular ✓ Antígenos nativos ✓ Proteínas recombinantes ✓ Anticuerpos monoclonales ✓ Enzimas y anticuerpos para biología molecular y qPCR.
-------------------	---

Certest Biotec pertenece a diferentes asociaciones y participa en programas relacionados con el sector de la actividad y con otras relacionadas con sus objetivos, en el territorio aragonés:

- Pertenencia a Cluster Arabiotech (empresas de biotecnología de Aragón).
- Programas de convenios con el Instituto de Investigación Sanitaria Aragón.
- Programa Retorno Joven.
- Pertenece a la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Programas de colaboraciones con Universidades e Institutos:
 - Universidad de Zaragoza (Becas Certest Biotec y colaboraciones en proyectos de investigación).
 - Universidad San Jorge: Mentorización, Prácticas.
 - Institutos de Formación Profesional: Prácticas.
 - CEOE y Cámara de comercio, prácticas. Ponencias y formación.

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

La empresa posee un **Código de Conducta** aprobado por dirección desde el 2015 que en enero del 2020 fue actualizado y adaptado a las nuevas circunstancias de la empresa. Es conocido por el Comité de Empresa y se informó a todas las personas que formaban parte de Certest, independientemente de su relación contractual.

Se acepta cuando se entra a formar parte de la plantilla Certest, constituyendo un **compromiso al máximo nivel**. El Código de Conducta:

- Tiene como objeto:
 - Desarrollar los modelos y pautas de comportamiento profesional, ético y responsable que deben guiar a todas las personas que se relacionan con CERTEST BIOTEC en el ejercicio de su actividad.
 - Prevenir la comisión de comportamientos delictivos y cualquier comportamiento ilícito por las personas obligadas por el Código de Conducta en el desempeño de su actividad profesional.
 - Establecer los mecanismos de seguimiento y control necesarios para garantizar su cumplimiento.
- No solamente se refiere al ámbito de Conductas anti-soborno y anti-corrupción. Se incluyen actuaciones relativas al Respeto de los Derechos Humanos, Respeto de las personas, Seguridad y Salud en el trabajo, Utilización de medios informáticos y de comunicación, Confidencialidad, Propiedad intelectual, Mantenimiento de medios de trabajo, Relación con clientes, Relaciones con Proveedores, Responsabilidad Social, Calidad, Marketing, Medioambiente, Competencia, etc
- Es entregado, dentro del proceso de acogida, a todas las personas que se incorporan a la organización. Todos los receptores firman como evidencia de comprensión y compromiso con el documento.
- Está disponible en la intranet de la empresa para consulta en cualquier momento para todo el personal de Certest.
- Se complementa con el Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso sexual y por razón de sexo y acoso discriminatorio. Se

detalla más información sobre este Protocolo en el apartado C.3.2 de esta memoria.

Se dispone de un sistema de vigilancia y control para la verificación del cumplimiento del Código de Conducta.

Además, cualquier persona vinculada al Código de Conducta que pueda tener conocimiento de ciertas posibles irregularidades, actos indebidos y/o comportamientos contrarios o exista algún indicio razonable puede denunciarlo a través del canal de denuncias de Certest.

Desde su implantación, no se han recibido comunicaciones relativas a incumplimiento. Se revisa en función de las necesidades detectadas.

En 2020 se ha aprobado del Código de Conducta complementado posteriormente con la aprobación el Protocolo de Prevención y tratamiento de situaciones de acoso.

Consideramos buena práctica el alcance de las directrices de actuación que contempla el Código de Conducta y el alcance del Protocolo de Prevención y tratamiento de situaciones de acoso; este se amplía a todo tipo de acoso, bien por razón de sexo y/o el acoso discriminatorio.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Certest Biotec está administrada por los dos fundadores de la compañía y máximos dirigentes de la misma. Inmediatamente debajo en el organigrama se encuentra el Director General, del que dependen las 5 unidades de negocio y todos los departamentos estructurales. Todas las unidades de negocio y cada uno de los departamentos están liderados por un responsable.

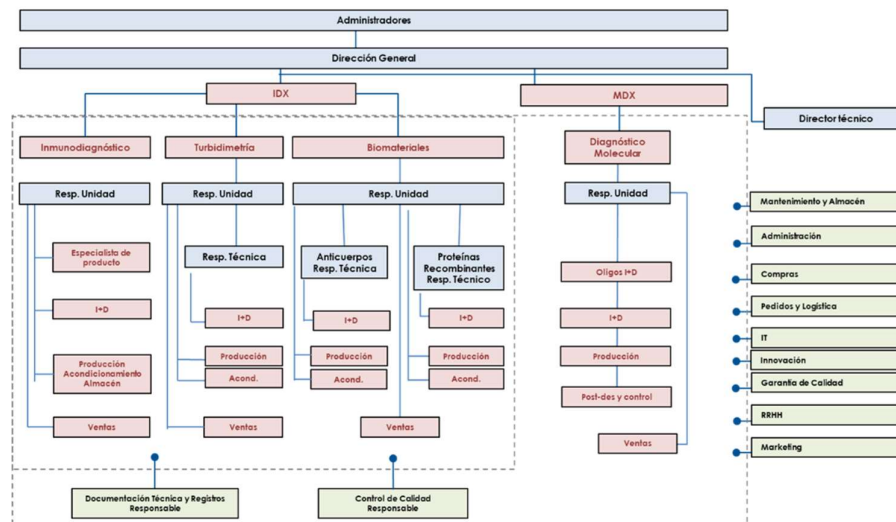
Este nivel de líderes de la organización es el que realiza seguimiento y toma de decisiones de aspectos económicos, ambientales y sociales, acompañados por Comités específicos que se conforman en función del ámbito de actuación (Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud)

Certest Biotec cuenta con 5 unidades de negocio dedicadas al diagnóstico in vitro: rapid test, diagnóstico molecular, turbidimetría, bioscience y CLIA.



Cada unidad de negocio se organiza en sus propios departamentos, como son, I+D, producción, acondicionamiento y ventas. Cuentan con departamentos comunes de Regulatory Affairs y Control de calidad.

Existen áreas estructurales que dan soporte a toda la compañía son: informática, Mantenimiento y almacén, Administración, Compras, Logística, Legal, Innovación, Garantía de calidad, Marketing y Recursos humanos.



La evaluación del desempeño se realiza periódicamente de acuerdo con el nivel de consecución de los objetivos y el cumplimiento de competencias de cada integrante de la organización.

Adicionalmente, en la encuesta de clima laboral, se incluyen aspectos relacionados con el nivel de liderazgo.

La composición de los accionistas de la compañía se mantiene estable desde la creación de esta. En cuanto a la Dirección y Responsables de Área/Departamento, la estabilidad es elevada, como muestra el indicador de antigüedad en la compañía. El equipo de responsables se ha ido incrementado en línea con el crecimiento de la actividad y dimensionamiento de la estructura y del personal.

Indicador			2018	2019
Nº	Socios ejecutivos	H	2	2
		M	-	-
	Responsables Área/Departamento	H	6	7
		M	8	8
Nº de miembros en Comité de Empresa		H	2	2
		M	7	7
Nº de miembros en Comité de Seguridad y Salud		H	1	1
		M	5	5

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

En el entorno actual con la globalización y con cambios constantes, los grupos de interés condicionan la sostenibilidad y los resultados de una empresa, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto.

La implantación de sistemas y herramientas de gestión por parte de Certest, favorecen el análisis sistemático de los grupos de interés o partes interesadas. Se tienen identificados los grupos de interés, priorizados por el impacto, y desplegadas una serie de medios para la identificación de necesidades y expectativas.

Grupo de interés	Canales y metodologías Expectativas y necesidades
Distribuidores y clientes	Estudio de mercado, Reuniones, Visitas, Ferias y eventos, Seguimiento postcomercial, análisis, encuestas, reclamaciones. Auditorías.
Empleados, becarios, ett (y sus familias)	Encuestas de clima, encuestas específicas, reuniones, comité de empresa, canales de denuncias.
Comités de Gestión (Empresa, Seguridad)	Convenio, Reuniones periódicas.
Proveedores	Visitas, encuestas, desarrollo de proyectos y alianzas, interacción comercial.
Socios (accionistas)	Reunión periódica de accionistas, comunicaciones.
Usuarios finales de los productos	Visitas, reuniones, comunicaciones Auditorías.
Administraciones públicas Autoridades sanitarias Gobiernos y organizaciones no gubernamentales (entidad certificación/Organismo Notificado)	Reuniones, convocatorias, Revisión de requisitos y normativa Auditorías.
Centros educativos: Universidades, Institutos, Centros de Formación	Evaluación convenios.
Competencia (y mercado general)	Estudio de mercado, estudios sectoriales, investigaciones, etc
Asociaciones del sector.	Reuniones, comunicaciones, publicaciones.
Entidades financieras	Reuniones, revisión requisitos.
Comunidad local	Reuniones, visitas.
Sociedad	Análisis de información relevante, publicaciones, etc.

La información se integra para la definición de los objetivos de la organización y los planes de acción, y los procesos que se desarrollan.

En 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- revisión de factores y aspectos a evaluar de las encuestas de clientes.
- revisión de factores y encuestas a evaluar de las encuestas a empleados.
- comunicación e identificación de necesidades de grupos de interés ante la situación COVID-19.

Consideramos buena práctica, el rápido análisis e identificación de las necesidades de nuestros grupos de interés ante los impactos de la situación COVID-19.

C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

En 2019, en el marco de Plan RSA, se realizó el primer diagnóstico (cuestionario) en materia de responsabilidad social. Supuso una herramienta para reflexionar, entre otros aspectos, sobre los avances realizados, el nivel de sistematización de las acciones, e impulsar la gestión de indicadores asociados.

Para cualquier cuestión referente a su contenido, la persona de contacto es Guadalupe del Buey Sayas. Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento de Certest Biotec.

Los **aspectos materiales** en este Plan se identificaron, fundamentalmente, analizando las expectativas de los grupos de interés internos (Socios ejecutivos, Responsables, Empleados) y la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible. Son los ejes de la actuación del Plan de Responsabilidad Social 2019-2020, que se detalla a continuación.

- Medioambiente
- Bienestar, Seguridad y Salud de las personas: formación, salud, seguridad, Conciliación y flexibilidad
- Igualdad y protocolo de acoso
- Transparencia y conducta responsable con grupos de interés.

En 2020 se ha llevado a cabo la actualización del diagnóstico, así como la elaboración de la presente memoria, que se adecua al modelo recomendado por el Instituto Aragonés de Fomento (RSA), e incluye información referente a estándares GRI contemplados y a los temas materiales considerados por Certest.

En 2020 y debido a la respuesta responsable de Certest Biotec ante la situación COVID 19, se han realizado numerosas actuaciones, consideradas materiales, que se han incorporado al Plan 2019-2020, con impacto en los diferentes grupos de interés. Se describen a lo largo de diferentes apartados de esta memoria.

Un compromiso tangible de Certest Biotec con la gestión responsable es la elaboración prevista de un Plan de Sostenibilidad 2021-2022, considerando la integración de los objetivos de desarrollo sostenible.

En 2020 se ha realizado un análisis de materialidad. En el momento de elaboración de esta memoria se está en proceso de análisis de la información. Se han seleccionado los grupos de interés más representativos y las herramientas utilizadas son: CLIENTES (cuestionario), EMPLEADOS (cuestionario), SOCIOS (cuestionarios), PROVEEDORES (cuestionarios) SOCIEDAD (análisis de documentación y de prácticas en gestión; proceso y proceso de renovación RSA).

Consideramos buenas prácticas:

- el plan de acción específico COVID-19 que se ha definido a lo largo del año, contemplando el impacto de la pandemia en nuestros grupos de interés.
 - la integración de cuestiones de materialidad y responsabilidad social en general en las encuestas a clientes, proveedores, socios y empleados.
- Los apartados, concretamente han sido, priorización de 4 ODS entre los 17 existentes. Y adicionalmente en el caso de los clientes y proveedores, cuestiones relativas a si disponen de sistemas de gestión responsable y su sensibilización y opinión general en esta materia.

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/ RSA

En Certest Biotec, la Responsabilidad Social se encuentra integrada en toda la organización y es un factor relevante de su estrategia. Tiene un firme compromiso con la responsabilidad social que se fundamenta en las siguientes actuaciones:

- Formalización del compromiso con la responsabilidad social corporativa y con los **Principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón**:
 - Transparencia
 - Sostenibilidad
 - Respeto a las personas empleadas
 - Excelencia en la gestión orientación al cliente
 - Relación con proveedores
 - Respeto al medioambiente.
- Formalización y comunicación de **Directrices de conducta responsable**, disponible en el apartado específico de Responsabilidad Social del Código de Conducta: "los Trabajadores de Certest Biotec deben desarrollar el negocio de la Empresa cumpliendo el rol que la Empresa espera de la organización, manteniendo los valores éticos y profesionales, así como deben ser socialmente responsables con el entorno con el que la empresa desarrolla su actividad.
- Compromiso público disponible en la web de CerTest, con la consecución de los objetivos marcados por la **Agenda 2030**.
- Desarrollo de un Plan de Responsabilidad Social, que permite estructurar todas las acciones asociadas y la consecución de objetivos asociados.

La realización es liderado por la Responsable de Recursos y Humanos y Gestión del Talento y se realiza a través de Comités y de la formalización de documentación específica: Código de Conducta, Protocolo de Prevención y tratamiento de situaciones de acoso, etc

La consecución del Plan de Responsabilidad Social se está cumpliendo de acuerdo a lo previsto, aunque como se ha indicado anteriormente, se ha visto modificado por la incorporación de acciones dirigidas a nuestros empleados y a nuestro entorno, con objeto de la situación COVID19. A continuación se describe el nivel de consecución de los diferentes objetivos relacionados.

Memoria Plan de Responsabilidad Social de Aragón

Plan de Responsabilidad Social actual				
COMPROMISO RSA	Eje de actuación	Objetivos relacionados	Acciones desarrolladas. Situación de objetivos	ODS
-Respecto al medio ambiente	Medio Ambiente y Cambio Climático	✓ Desarrollo Plan de Gestión Ambiental	✓ Infraestructuras sostenibles y eficiencia energética. ✓ Incorporados 2 vehículos eléctricos en la flota de la empresa. ✓ Instaladas estaciones de recarga de vehículos eléctricos ✓ Instalación de estructura fotovoltaica ✓ Gestión de residuos y consumo de energía	7 9 11 13 15
-Respeto a las personas empleadas	Igualdad, Conciliación y flexibilidad	✓ Definición e implantación de Plan de igualdad ✓ Obtención de reconocimiento asociado	✓ Plan de igualdad aprobado y seguimientos realizados. En proceso de revisión.	5
	Seguridad, Bienestar y Salud	✓ Optimización de Sistema de gestión seguridad y salud ✓ Implantación de medidas saludable	✓ Mejoras implantadas por encima de exigencias reglamentarias ✓ Realizadas acciones formativas asociadas a comportamientos saludables. ✓ Inicio de Días de Fruta con Atades.	3 4 8
-Transparencia -Excelencia en la gestión orientación al cliente -Relación con proveedores	Acción Social y Solidaridad	✓ Programa de medidas de Acción Social ✓ Participación interna en proyectos sociales	✓ Desarrolladas acciones previstas con participación de numerosas personas de Certest (ver C.5)	1 8 17
	Transparencia y Conducta+ comunicación responsable con grupos de interés	✓ Actualización del Código de Conducta ✓ Elaboración Protocolo acoso ✓ Análisis de materialidad	✓ Elaborados y comunicados Código de Conducta y Protocolo acoso.	4 5 8
-Sostenibilidad		✓ Reconocimientos asociados al Plan RSA ✓ Sensibilización en materia de Responsabilidad Social Difusión y Objetivos de Desarrollo Sostenible	✓ Video disponible en la intranet ✓ Comunicaciones internas con referencia a ODS ✓ Web apartado específico y apartado de noticias RSC.	4 17

Adicionalmente a lo largo de 2020, se han realizado diferentes acciones que no estaban previstas, para dar respuesta al impacto del COVID-19 en nuestros grupos de interés.

Grupo de interés	Acción
Sociedad	- o Inversión para adecuación de la capacidad productiva a las necesidades de la sociedad. - o Donación de termocicladores y equipos de extracción necesarios para el diagnóstico PCR del coronavirus. - o Disposición de personal técnico de la compañía para su puesta en marcha de los termocicladores y equipos de extracción necesarios para diagnóstico PCR del coronavirus. - o Entrega de material de protección sanitario (batas, guantes, mascarillas...) a diferentes instituciones. - o Donación de mascarillas al Banco de Alimentos, para su reparto junto con los alimentos que la entidad distribuye entre las familias que más lo necesita.
Empleados	- o Realización de análisis PCR a todos los empleados, dos veces a la semana.. - o Contratación de personal específico y adquisición de equipamiento y material para la realización de los análisis del punto anterior. - o Entrega de mascarillas a todos los empleados, para su uso y el de sus familias. - o Dotación de geles hidroalcohólicos, calzas y otros elementos de protección e instalación de dosificadores de estos en todas las salidas. - o Adquisición de mascarillas FP3 reutilizables personalizadas. - o Desdoblamiento de turnos de trabajo para reducir aforos en laboratorios y acondicionamiento e incremento de los <i>autobuses de empresa para adecuación a todos los turnos</i> - o Aplicación del teletrabajo para reducir aforos en las oficinas.

En el momento de elaboración de esta memoria, se está trabajando en el análisis de información para la definición de un plan de SOSTENIBILIDAD 2021-2022, en el que también se integra la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible, tras una labor de información / formación sobre estos realizada a lo largo de 2019 y el presente año.

Consideramos buena práctica los avances en la integración de la agenda 2030 en el Plan de Responsabilidad Social, así como las acciones sistemáticas de difusión sobre la contribución de Certest Biotec a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre los que destacan:

- Comunicaciones internas con referencia a ODS.
- Comunicaciones de noticias en web relacionadas con RSC.
- Creación en la web de apartado específico Compañía Responsabilidad Social.

Criterio 2. CLIENTES

La razón de ser y pilar fundamental de su estrategia de Certest Biotec, S.L. son sus clientes. Una orientación total al cliente que permita conocer y adelantar sus necesidades, así como conocer y analizar de forma continua su satisfacción para la creación de sinergias óptimas con los clientes.

Se dispone de diferentes enfoques en nuestra gestión, que corroboran esta orientación.

Visión	Creación de valor añadido. Generar confianza con el cliente.
Valores	Clara orientación hacia la satisfacción de cada cliente. La razón de ser de nuestra compañía son los clientes. Investigación e innovación continua, calidad y creatividad en todos los procesos para anticipar las necesidades y deseos de nuestros clientes.
Política y Manual de Calidad y Prevención de Riesgos	Garantía de la calidad y de la seguridad de todos nuestros productos para satisfacer plenamente los requisitos de nuestros clientes.
Directrices Conducta en relaciones con clientes	Certest Biotec y sus trabajadores tienen como objetivo tratar de una forma correcta, íntegra y honesta a los clientes. En particular, deben mantenerse los más altos niveles de integridad en las relaciones con los clientes. Los empleados deben tender hacia la excelencia en la prestación del servicio, tratar a los clientes con atención personalizada y dedicación, asegurando, en todo caso, nuestro compromiso con la calidad.
Procesos	Diseño y Desarrollo- Comercialización- Conformidad de producto-Análisis, Medición, Evaluación y Mejora.

C.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se disponen de diferentes procesos que nos permiten conocer la percepción de nuestros clientes y los usuarios finales, con nuestros productos y procesos, y considerarla en los objetivos de la organización.

- **Información de la gestión comercial:** interacción del equipo comercial, reuniones, visitas a nuestras instalaciones de clientes y usuarios finales, visitas externas a clientes, ferias y congresos, reuniones, análisis de la gestión de las reclamaciones, etc

- **Estudios de satisfacción a clientes:** desde 2019 se ha establecido la realización una periodicidad anual de una encuesta de satisfacción a clientes. En la misma se incorporan una serie de factores a valorar (producto, plazo, atención, etc) así como de un apartado abierto para poder plasmar todos los comentarios, sugerencias, propuestas, que consideren. Los resultados son analizados por la Dirección, incorporándose a los objetivos de organización y planteándose las acciones oportunas.

El último estudio realizado es de 2020; se está pendiente de finalizar el análisis. No obstante, indicamos que los resultados obtenidos son satisfactorios en cuanto a niveles de satisfacción, aunque debido a la situación de emergencia sanitaria y la posible no actividad de algunas empresas, ha propiciado que la participación no haya sido tan alta como se deseaba.

Indicador	2017	2018	2019
Indicador agregado de satisfacción	4,14	4,27	-
Percepción comercial	4,16	4,26	4
% clientes satisfechos con nivel entendimiento necesidades	(1)	(1)	75
% clientes satisfacción general	(1)	(1)	98

(1) Dato no comparable.

En 2020 se ha actualizado la estructura del cuestionario. Se han modificado diferentes factores a evaluar por los clientes y se ha incluido un apartado específico en materia de sostenibilidad, para conocer los aspectos materiales, así como su nivel de involucración con sistema de gestión de responsabilidad social y objetivos de desarrollo sostenible. Esta información se utilizará para el análisis de materialidad, así como para conocer el nivel sensibilización de nuestros clientes con la sostenibilidad.

Consideramos una buena práctica la integración de aspectos relacionados con la gestión responsable y los objetivos de desarrollo sostenible en el cuestionario de percepción de los clientes.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La principal actividad se basa en la investigación y el desarrollo experimental de una gama de soluciones innovadoras y de calidad para la detección y diagnóstico in vitro de virus, bacterias, parásitos y marcadores tumorales e inflamatorios. Como consecuencia de la propia actividad de la empresa, Certest Biotec lleva a cabo una gran labor de Investigación y Desarrollo, diferenciando varios proyectos y líneas de investigación.

Trata de anticipar las necesidades y deseos de los clientes y la sociedad y resto de grupos de interés para crear productos, y aumentar la red de distribución a través de la creación de valor añadido y la confianza del cliente:

Canales y metodologías Expectativas y necesidades

Reuniones, Visitas, Comunicaciones, Ferias, congresos y eventos, Seguimiento comercial, Análisis, encuestas, Gestión de reclamaciones, Auditorías, Análisis de normativa, Vigilancia tecnológica, Estudios de mercado, Estudios sectoriales, Investigaciones, Reuniones sectoriales, Participación asociaciones, Análisis de tendencias.

Certest Biotec da respuesta a estas necesidades/expectativas a través de sus Unidades de Negocio y la cartera de productos, que comercializa actualmente en más de 130 países. La cartera de productos es extensa y diversificada (ver apartado C.1.2)

La organización tiene dilatada experiencia en el diseño, desarrollo y fabricación de técnicas de diagnóstico clínico.

La investigación/desarrollo, calidad, creatividad e innovación continuas, son valores de nuestra compañía y ejes transversales en todas las actuaciones. Todas las unidades de Negocio disponen de un departamento específico con personal de I+D altamente cualificado , motivado y comprometido.

Las **actividades en I+D+i son los pilares básicos** de CerTest Biotec y donde concentra la mayor parte de sus recursos. Debido a ello la empresa invierte en nuevos desarrollos tecnológicos (turbidimetría, clia, desarrollo de nuevos anticuerpos monoclonales, proteínas recombinantes y oligonucleótidos entre otros) y lanza nuevos productos al mercado cada año, alguno de los cuales supone una novedad mundial.

Cabe destacar el enorme esfuerzo de investigación y producción que este año ha realizado Certest Biotec para afrontar la pandemia mundial de Covid-19, sacando al mercado de una manera inmediata Test PCR, test rápidos y anticuerpos monoclonales. Su objetivo principal durante este año ha sido poder contribuir en la sociedad para combatir y diagnosticar este virus sin precedentes.

Este hito ha sido posible gracias al plan estratégico de años anteriores de sus fundadores que se ha centrado en, inversiones en I+D+I, inversiones en infraestructura, inversión en talento y en nuevas tecnologías, desarrollo continuo de nuevos productos y técnicas de diagnóstico.

En la actualidad en torno a un 20 % de la plantilla de CERTEST, se dedican a la investigación y el desarrollo. Adicionalmente, se formalizan alianzas con hospitales, universidades, entidades públicas o privadas, para colaborar en investigaciones de diferentes ámbitos (diagnóstico, validación de productos).

En su planta cuenta con instalaciones y equipamiento de última generación que le permiten desarrollar test de diagnóstico pioneros a partir de tecnologías que suponen un importante reto tecnológico en el sector

El diseño y desarrollo de los productos conlleva un largo proceso de investigación. Además, se requieren de importantes y exigentes procesos de validación y certificación para su puesta en el mercado y comercialización.

En 2020, destacamos los avances en las siguientes acciones con implicaciones en la puesta en el mercado de nuevos productos:

- inicio de la actividad de la Unidad de Negocio CLIA
- formalización de contratos de colaboración para diagnósticos y validación de productos
- se ha invertido en I+D para la elaboración del test PCR COVID-19 y test rápido y anticuerpos monoclonales.
- inversión en la capacidad de producción con objeto de adecuarnos, como proveedores de actividad esencial, a las demandas y necesidades de la sociedad para la realización de test PCR y test rápido COVID-19.

Indicador	2018	2019
% plantilla dedicadas a I+D	20	20
Nº de Unidades de Negocio	4	4
Nº de nuevos productos comercializados	143 ⁽¹⁾	11
Nº de productos totales comercializados	279	290

⁽¹⁾En 2018 se desarrollan productos para la nueva Unidad de Biología Molecular

Consideramos buenas prácticas:

- la flexibilidad y orientación de todas las personas de la organización a las necesidades del mercado de Certest Biotec a través de su estructura de Unidades de Negocio y orientación al cliente.
- la rápida respuesta de la empresa para cubrir las necesidades y exigencias del mercado ante la pandemia del COVID-19.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

La Calidad es un principio fundamental de Certest. Todas las personas que forman parte de organización se comprometen a lograr la máxima calidad individualmente, en equipo y de forma conjunta, así como a procurar en todo momento superar las expectativas de los clientes y del público en general, buscando siempre la mejora continua.

Como se ha indicado en el apartado C.1.2., Certest Biotec **dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 13485:2016 (Sistemas de gestión de calidad. Productos sanitarios)**. Además, cuenta con la certificación MDSAP, el Programa de Auditoría Unificado de Productos Sanitarios.



La comercialización y servicio posventa es gestionado por los equipos comerciales de estas de cada una de las Unidades de Negocio.

- La **comercialización** de los productos contempla las siguientes fases principales:

1	Identificación de distribuidor
	Tras un análisis de mercado en el país en el que se va a realizar la comercialización, se identifica el distribuidor.
2	Gestión comercial con distribuidor
	Se formaliza el contrato o acuerdo entre Certest y el distribuidor (cliente).
3	Formación
	Se realiza una formación y entrenamiento teórico y práctico.
4	Gestión de autorizaciones
	Gestión de la certificación para la comercialización en el área geográfica y/o país, si no se dispone de la misma.
5	Comunicación y lanzamiento
	Se prepara la documentación e información específica de los productos y área geográfica que proceden.
	Se realizan diferentes actividades con los distribuidores: visitas, formaciones específicas, visitas en nuestras instalaciones, etc dirigidas los usuarios finales (clientes de nuestros clientes).
	Esta fase se realiza para todos los clientes, cuando hay un nuevo producto en el mercado.

- La gestión **posventa**, incluye:
 - **atención y seguimiento** de los clientes realizado por los departamentos de ventas de las Unidades de Negocio. Contempla acciones como atención de incidencias, asesoramiento técnico y respuesta ante cualquier consulta técnica, entrenamientos y formación a usuarios.
 - **gestión de reclamaciones de clientes**. Como empresa certificada de acuerdo a la norma ISO 13485, existe un procedimiento para la gestión de reclamaciones. Contempla la recepción y registro de la información, análisis, tratamiento y resolución, respuesta, seguimiento y cierre.
 - **análisis poscomercial de producto**: se realizan seguimientos del comportamiento del producto en el mercado.
- Destacamos los **sistemas de control** en el ámbito de la calidad de nuestros productos/servicios y nuestra gestión:
 - **sistema de controles internos y de vigilancia**, para la evaluación y notificación obligatoria de incidentes adversos a las autoridades sanitarias competentes, organismos notificados y entidades terceras.
 - las **auditorías** por parte de clientes que Certest Biotec experimenta, bien por organismos regulatorios, bien por los clientes.

A lo largo de la historia de Certest, no se han producido retiradas de productos fabricados, ni incidentes adversos comunicados a Autoridades sanitarias, ni multas por parte de estas.

Indicador	2018	2019
% de clientes con calidad de producto (igual o por encima de mercado)	-	100
% de reclamaciones por uds vendidas-ICR	0,0011%	0,0009%
Días promedio de cierre reclamaciones	27	25

En el año 2020, destacamos las siguientes actuaciones, que consideramos buenas prácticas:

- acción formativa interna sobre las Unidades de Negocio, productos y zonas cliente, de Certest.
- avances en la gestión de autorizaciones en productos fabricados, para comercialización en nuevas áreas reglamentarias.

Destacamos el nivel (frecuencia y exigencia) de auditorías de clientes y organismos a los que Certest Biotec se somete anualmente en el ámbito de la calidad de nuestros productos/servicios y nuestra gestión.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

Uno de los compromisos que componen la **Política de Calidad y Prevención** de Riesgos Laborales es **Garantizar la calidad y seguridad de todos nuestros productos**, para satisfacer plenamente los requisitos de nuestros clientes, reglamentarios, legales y normativos aplicables y de seguridad de los pacientes. Un aspecto relevante para la consecución de este compromiso es **el nivel de información a los grupos de interés sobre nuestros productos**.

En la estructura organizativa, existe un **Área de Marketing** que, entre otras responsabilidades, se ocupa de la gestión y el tratamiento de la información de nuestros productos y los canales en los que se realizan.

Existen unas **directrices formalizadas** sobre las campañas de marketing, publicidad e información de los productos de Certest, que se encuentran en el **Código de Conducta de Certest**:

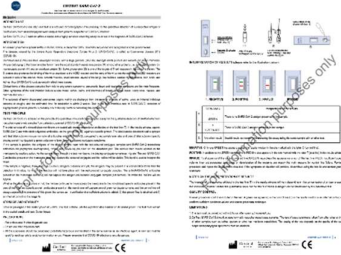
- Los contenidos de las campañas de marketing y publicidad, además de cumplir con la legalidad vigente, deben ser éticos y respetuosos con la sociedad. Las campañas deben ser legales, veraces y honestas y deben respetar los derechos de los consumidores y también de los competidores de la organización.
- Existen unas **pautas y principios** sobre los que se sustentan las campañas de marketing y publicidad de Certest:
 - Asunción de la obligación de ser honestos, proporcionando siempre información completa, veraz, clara, útil y precisa sobre los productos o servicios.
 - Realizar siempre una publicidad veraz de los productos y servicios.
 - No abusar de la buena fe del destinatario de la publicidad o la comunicación u ofrecer argumentos que se aprovechen del miedo, temor o supersticiones de los destinatarios.
 - Evitar la promoción de la violencia o comportamientos ilegales, alentando prácticas peligrosas o discriminación, atentando contra la

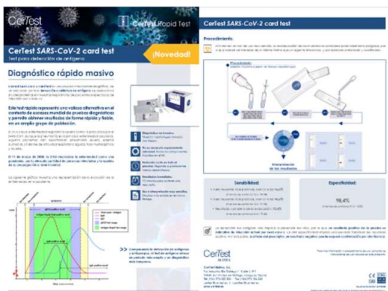
dignidad de la persona o, en general, incluyendo contenidos que atenten contra los criterios imperantes de buen gusto y de decoro social, así como contra las buenas costumbres.

- Evitar la imitación de anuncios de otros competidores así como la desacreditación de los mismos.

Se disponen numerosos canales o soportes de importante contenido sobre la información de cada uno de nuestros productos. Son desarrollados en equipo por los Departamentos de Calidad y Marketing.

Destacamos las siguientes herramientas, que se disponen en castellano e inglés. Y en otros idiomas en función de necesidades o requerimientos del cliente.

Herramienta	Canal
Especificaciones del producto: Información muy básica sobre determinadas características clave del producto. 	Web www.certtest.es
Instructivo del producto: Es una detallada información de carácter técnico. Incluye información relativa al patógeno analizado, técnica utilizada y desarrollo del procedimiento. 	Físico. Entrega con el pedido Web

Herramienta	Canal
Ficha técnica del producto: Resumen de carácter técnico comercial con la información esencial del producto. 	Web
Notas de aplicaciones del producto: Información de producto de la familia Turbilatex. Especifica el uso del producto con diferentes equipos de mercado. 	Web
Presentaciones de Producto: Contenido diverso sobre productos, empresa y aspectos generales según necesidades. 	Canal Youtube Según necesidades de envío a cliente
Caja y etiquetado de producto: En el etiquetado se incluye información sobre el producto, familia, diagnóstico y condiciones especiales de conservación.	Packaging
Catálogos comerciales: Introducción de la técnica de diagnóstico y listado de portfolio de productos.	Web Físico

Herramienta	Canal
Fichas de desarrollos especiales: Descripción de un producto concreto adaptado a las necesidades personalizadas del cliente.	Web Físico

Además se realizan acciones en las que también se interactúa con los posibles usuarios de los productos:

- Formación
- Artículos (muchos en web corporativa)
- Eventos
- Ferias
- Noticias en web corporativa
- Redes sociales como LinkedIn, Instagram, Twitter
- Auditorias de clientes
- Resolución de consultas sobre productos.

En el año 2020, destacamos las actuaciones de optimización de los canales de formación sobre los productos, dirigida a clientes: elaboración de **acciones** formativas que se graban, y se ponen a disposición de estos.

Indicador	2018	2019
Nº visitas web. Información productos.	182.461	205.957
% de fichas técnicas actualizadas	26	22
% de instructivos actualizados	60	75

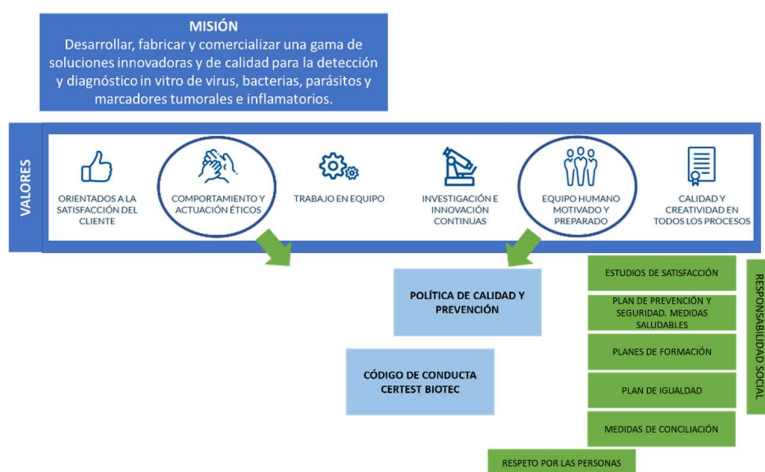
Consideramos buenas prácticas:

- la política y pautas formalizadas en las que se sustentan las campañas de marketing, publicidad e información de los productos.
- el nivel de contenidos y grado de actualización de la información de productos en web.

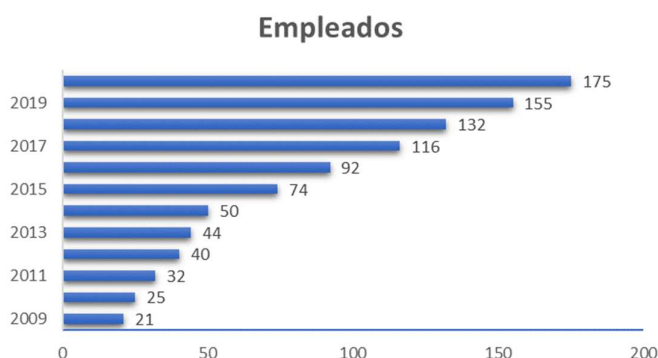
Criterio 3. PERSONAS

Consideramos nuestros empleados, como colaboradores, como el motor de la empresa. Por ello, la compañía quiere dotarse, permanentemente, de un equipo humano altamente cualificado, motivado y especializado.

Entre los Principios de Conducta y Actuación de CERTEST BIOTEC está el "Respeto a las Personas" como condición indispensable para el desarrollo individual y profesional.



La compañía ha experimentado una rápida y creciente evolución en su trayectoria, alcanzando un alto grado de expansión internacional y ampliando su red de distribución. La plantilla de Certest Biotec ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años, y cuenta actualmente con 180 trabajadores.



Indicador		2017	2018	2019
nº empleados contrato indefinido (a tiempo completo)	M	77	90	105
	H	10	14	20
nº empleados contrato temporal (a tiempo completo)	M	21	20	19
	H	8	7	5

En la estructura organizativa de Certest, existe un Área o Departamento Gestión de Recursos Humanos y Desarrollo del Talento creado en 2017. La gestión del talento en nuestra empresa cumple, como enfoque estratégico de dirección, el objetivo de obtener una ventaja competitiva reclutando y reteniendo talento a través de diferentes medidas en áreas como formación, igualdad, conciliación, desarrollo de carrera, beneficios sociales, RSC, entre otros.

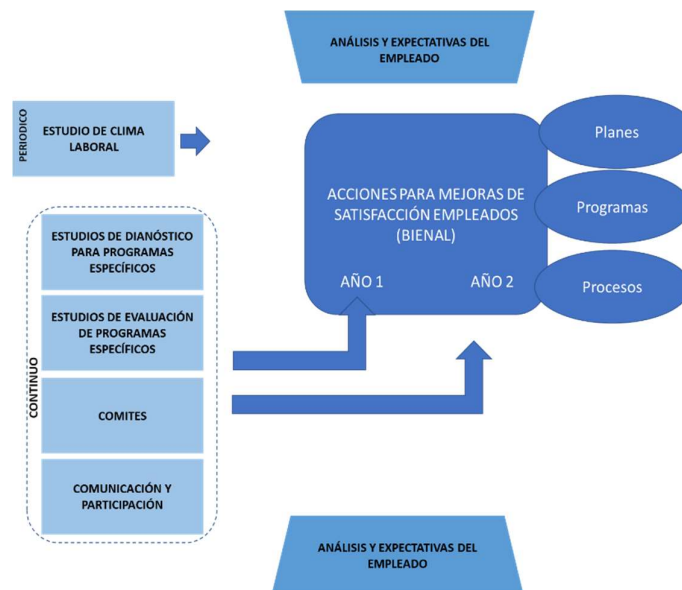
Trabajamos para seguir evolucionando y adaptarnos a los nuevos tiempos aplicando técnicas e ideas novedosas y disruptivas para la gestión del talento.

Ambito	Enfoques
Satisfacción de las personas	Uno de los valores de Certest Biotec es Equipo Humano motivado y preparado . Es imprescindible la satisfacción de las personas que forman parte de Certest. Existen diferentes sistemáticas para conocer y analizar las expectativas, necesidades de sus empleados así como sus niveles de satisfacción
Igualdad de Oportunidades y no discriminación	Entre los Principios de Conducta y Actuación de CERTEST BIOTEC está el "Respeto a las Personas" como condición indispensable para el desarrollo individual y profesional, teniendo su reflejo más inmediato en los principios de "Respeto a la Legalidad" y "Respeto a los Derechos Humanos" que regulan la actividad de todas las personas en el ejercicio de sus funciones, que obliga a dar un trato adecuado, respetuoso y digno, garantizando la salvaguarda de los derechos fundamentales de carácter laboral, la dignidad, la intimidad personal y la igualdad. Se dispone de un Plan de Igualdad y de un protocolo que contempla una estas medidas mediante las cuales, se pretende garantizar en la empresa un entorno laboral libre de acoso en el que todas las personas están obligadas a respetar la integridad y dignidad en el ámbito profesional y personal.

Ambito	Enfoques
Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	Se dispone de un Programa de medidas de conciliación que favorecen la conciliación personal y laboral de sus empleados. Nuestra organización ha sido reconocida a nivel nacional.
Formación y fomento de la empleabilidad	Uno de los valores de Certest Biotec es Equipo Humano MOTIVADO y PREPARADO. La cualificación, especialización y mejora de la empleabilidad de su equipo, uno de sus motores, es un elemento clave. Certest Biotec dispone de un Plan de Formación anual en el que participan todos los empleados a través de sus responsables y es aprobado por el Comité de Empresa. Se gestionan planes de formación continua para la plantilla. Todas las personas que forman parte de Certest, independientemente de la relación contractual, reciben formación desde el comienzo. Se dispone de un proceso de acogida individualizado. Adicionalmente, desarrolla diferentes acciones con impacto social, orientadas a la promoción, identificación, atracción del talento y mejora de la empleabilidad: Programas de Prácticas, Becas, etc
Seguridad y Salud	En la política Prevención de Riesgos Laborales de Certest, existe un compromiso manifiesto relativo a la Salud Laboral y con la consecución de la protección de la vida, integridad y salud. También existe un compromiso con el fomento del cumplimiento de las normas de salud y seguridad y de prevención de riesgos laborales. A través del Código de conducta, de acciones formativas, mediante comunicaciones internas relacionadas, y la implantación de acciones dirigidas al bienestar y salud, se trabaja en esta línea.

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

Entre otros elementos, la motivación de los empleados pasa por una satisfacción de estos con la organización. Somos conscientes de la importancia de disponer de herramientas para conocer y analizar los niveles de satisfacción de su plantilla.



Herramientas	Descripción
Estudio de clima laboral	Se realiza con una periodicidad bianual por parte de una empresa externa. Se realizan cuestiones sobre diferentes factores, que son revisados en cada estudio que se realiza. Tanto en la elaboración como ejecución y evaluación participa el Comité de empresa. A partir del análisis de los resultados, se plantean objetivos y unas medidas para conseguirlos. En el caso de personas en prácticas, se analizan los informes finales, entre los que se contemplan aspectos relacionados con el nivel de satisfacción. A partir del último estudio de clima laboral realizado, se han realizado una serie de acciones, entre las que destacamos las siguientes: comunicación de las medidas de conciliación, mejora de la comunicación interna, potenciar la promoción interna.

Herramientas	Descripción
Reuniones con el Comité de empresa	Con una periodicidad trimestral, se mantienen reuniones formales en las que se transmiten el nivel de satisfacción de los empleados o con las medidas implantadas, así como plantear solicitudes, sugerencias o quejas que realizan los trabajadores. Además de estas se realizan reuniones puntuales para tratar temas específicos o comunicaciones al departamento de RRHH.
Estudios específicos y seguimiento de Comités	En función de las necesidades y seguimientos que realizan en la definición/revisión de diferentes planes y programas (diagnóstico igualdad, seguimiento Comité de Seguridad y Salud, consultas de acciones sociales a desarrollar, análisis de materialidad, etc) permite que se identifiquen expectativas y necesidades de los empleados.
Comunicación y participación	Comunicación interna de los responsables. De una forma menos formal que las anteriores, los responsables de Unidades de negocio y de los departamentos, trasladan habitualmente la satisfacción de los empleados, sus inquietudes, sugerencias, etc Comunicación interna individual: todos los empleados de Certest Biotec son conocedores de la total accesibilidad de los líderes. Pueden comunicar al responsable, al equipo directivo o al departamento de RRHH cualquier aspecto que a nivel particular pueda repercutir en su nivel de motivación y satisfacción con la empresa.

Indicador	2018	2019
Media satisfacción (escala 1-5)	3,87	-
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	84	-
Índice de rotación (% bajas voluntarias)	3.5	4
Antigüedad media de la plantilla (años)	4.5	5
Índice de absentismo	2.76%	2.51%
% de promociones internas	15	17

En el momento de elaboración de esta memoria se está preparando el estudio de clima laboral en colaboración con una empresa externa (startup de Zaragoza). Se ha revisado la metodología de realización web así como el cuestionario y factores a considerar.

Como buena práctica, consideramos la integración en el estudio de clima laboral, de cuestiones específicas para el diagnóstico y evaluación de programas o planes específicos (Igualdad, Materialidad, etc). Se va a realizar con un programa más desarrollado que realiza la encuesta en preguntas individuales que lanza el ordenador en un periodo de 1 mes.

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

En materia de igualdad, Certest Biotec tiene formalizada una DECLARACIÓN DE COMPROMISO, en:

- El establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de género.
- El impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real dentro de nuestra organización.

Desde 2018 y de forma voluntaria, tiene aprobado un **Plan de Igualdad** a través del cual, se incorpora la igualdad entre hombres y mujeres en el funcionamiento y gestión diaria de la empresa, se establecen objetivos a alcanzar así como la implantación de prácticas para su consecución.

Con el apoyo de una empresa externa especializada, se realizó diagnóstico (con información cuantitativa y cualitativa mediante un cuestionario específico a la plantilla). Este diagnóstico conllevó la puesta en valor de acciones que Certest Biotec venía realizando y permitió identificar aspectos sobre los que desarrollar nuevas acciones.

El desarrollo del Plan de Igualdad ha permitido la implantación de una serie de medidas en diferentes áreas, que se detallan a continuación:

Ejemplos de medidas del Plan de Igualdad Certest		
Área	Medida	Año
Acceso al empleo	Implantar CV ciegos	2018
	Elaboración Manual de Acogida	2018
	Realización de prácticas familiares de empleados	2018
Condiciones de trabajo (ver programa RS salud y bienestar)	Jornadas musculoesqueléticas	2018
	Campaña dejar de fumar	2019
Conciliación	Flexibilidad entrada y salida.	ver más detalle en apartado Conciliación C 3.3
	Adaptación de horario según necesidades	
	Vacaciones en tramos de horas	
	Modalidad de teletrabajo	

Ejemplos de medidas del Plan de Igualdad Certest		
Área	Medida	Año
Promoción profesional y formación	Elaboración y visualización de video sensibilización	2018
	Concurso entre empleados para nombre científica sala de juntas	2018
	Acciones formativas sensibilización igualdad	2019
Prevención y Actuación frente a acoso	Elaboración de protocolo de Acoso	2020
Uso de lenguaje no sexista	Revisión de ofertas publicadas lenguaje no sexista	2018
	Revisión de web e intranet	2018-2020

El seguimiento del plan se ha realizado por parte de la Comisión de Igualdad, que se creó desde el momento de la aprobación del Plan de Igualdad.

A continuación se incluye información analizada para el diagnóstico y revisión del plan de igualdad.

A. Información sobre estructura de la plantilla por género, edad y antigüedad			
Indicador		2018	2019
Composición de total de la plantilla			
% H		16	17
% M		84	83
% menos de 30 años edad		23	21
% entre 30 y 46 años edad		70	71
% más de 46 años edad		7	7
Antigüedad menos de 6 meses %	%	11,45	8,72
	%M	80	85
	%H	20	15
Antigüedad 6 meses a 1 año %	%	6,87	7,38
	%M	100	73
	%H	-	27
Antigüedad 1 a 3 años %	%	35,88	35,57
	%M	77	81
	%H	23	19
Antigüedad 3 a 5 años %	%	25,95	25,50%
	%M	88	82
	%H	12	18
Antigüedad 6 a 10 años %	%	12,21	14,09
	%M	81	90
	%H	19	10
Antigüedad más de 10 años %	%	7,63	8,72
	%M	92	92
	%H	8	8

B. Información sobre estructura salarial de la plantilla por género			
Indicador		2018	2019
Distribución de la plantilla por bandas salariales y grupos profesionales			
<17.000€	%M	90	96
	%H	10	4
17.001€-20.000€	%M	92	87
	%H	8	13
20.001€-25.000€	%M	71	83
	%H	29	17
25.001€-32.000€	%M	78	76
	%H	22	24
>32.001€	%M	70	74
	%H	30	26
C. Información sobre participación en estudio de igualdad			
Indicador		2018	
% de participación en diagnóstico cualitativo		86%	
Nº Mujeres		93	
Nº Hombres		20	

En 2020:

- se ha realizado por parte del Comité de Igualdad la evaluación cuantitativa del plan y se está pendiente de la finalización de la evaluación cualitativa por parte de los empleados. Se han establecido las cuestiones que se incorporarán en la próxima encuesta de clima.
- se ha elaborado un Protocolo de situaciones por acoso sexual y por razón de sexo y acoso discriminatorio

Consideramos buenas prácticas:

- la apuesta, de forma voluntaria, para la realización del plan de igualdad, así como el alcance del protocolo de prevención de acoso elaborado. No se limita de forma exclusiva al acoso sexual dado que también se contemplan otras situaciones de acoso.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Desde sus inicios, tiene definidas una serie de medidas que favorecen la conciliación de la vida personal y laboral, adicionales a las que reglamentariamente se contemplan en el Convenio.

En 2018, en el proceso de diagnóstico del proyecto de elaboración del Plan de Igualdad, se realizó una revisión de las medidas de conciliación y un incremento de la comunicación interna de las mismas.

En la actualidad, dispone de un importante número de medidas de Conciliación a las que pueden acogerse el equipo humano de Certest.

Ejemplos de medidas Certest Biotec de conciliación
Jornada intensiva de 7.00h-15.00h
Flexibilidad horaria de entrada y salida en los puestos que se pueda realizar.
Teletrabajo: medida especialmente fomentada a partir de situación COVID-19. Ha supuesto una importante dotación en equipamiento informático y en licencias de software.
Vacaciones. Posibilidad de: -Disfrutar las vacaciones en períodos de 2h, 4h, 6h, 8h -Disfrutar vacaciones anuales hasta el 31/01 del año siguiente -Flexibilidad en la solicitud y disfrute de las vacaciones.
Posibilidad de no asistencia al trabajo en caso de consulta médica (antes de las 08.30h o que finaliza después de las 13.30h).
Disfrute de los permisos de paternidad y maternidad en la modalidad solicitada.
Autobús de empresa con dos rutas.
Descanso de 20 minutos a cargo de la empresa.
Sin pausa de comida la empresa dispone de office, terraza y espacios para estos descansos.
Formación en horario laboral.

En 2020, este conjunto de medidas ha sido revisado y aprobado por la Dirección, RRHH y por la Comisión de Igualdad, integrado en la revisión del Plan de Igualdad. La información cualitativa recibida hasta el momento por parte de la plantilla, así como los índices de utilización de las diferentes medidas, indica que los resultados y valoración son muy positivos.

En el momento de elaboración de la presente memoria, está pendiente la finalización de la evaluación cualitativa por parte de los empleados.

Indicador	2018	2019
% de plantilla que hace uso de medidas de conciliación	100	100
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad		
M		
H	0	5
ejercieron su derecho a reducción jornada por cuidado de hijos	2	1
M		
H	4	4
hicieron uso de la reducción de jornada laboral por otros motivos	0	0
M		
H	0	0
hicieron uso de excedencia voluntaria	0	0
M		
H	1	1
	-	-

La gestión de la conciliación realizada por Certest Biotec ha sido reconocida a nivel nacional. El 4 de diciembre de 2019, Certest Biotec obtuvo **el Premio Empresa Flexible 2019**, por sus buenas prácticas en la conciliación de las buenas prácticas en la conciliación de la vida profesional y personal aplicadas a la plantilla.



C.3.4. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

Para Certest Biotec una clave de su éxito radica en la forma de entender su organización siendo uno de los pilares fundamentales el **capital humano altamente preparado y cualificado**.

Para las personas que forman parte de la plantilla de Certest Biotec, la adecuada **preparación** se considera a lo largo del todo el desarrollo profesional de una persona que forma parte de la plantilla de Certest:

- **Incorporación.** Se realiza un plan de acogida que incluye formación inicial. Este plan de acogida es diferenciado para personal que se incorpora en modalidad de prácticas.
- **Desarrollo.**
 - Se dispone de un **proceso sistematizado y normalizado** para la **gestión de la formación y desarrollo** de las personas de Certest. El departamento de RRHH tiene varias directrices que sigue cada año:
 - Utilizar todo el crédito de formación de Fundae.
 - Intentar que la formación se realice en horario laboral para potenciar la participación.
 - Ampliar la formación a todos los departamentos tanto los más cualificados como los que menos.
 - Dar respuesta a todas las necesidades formativas planteadas al principio del año como a lo largo de éste
 - Aprovechar el talento interno para realizar formaciones a los empleados.
 - Anualmente se analizan las necesidades formativas de las diferentes áreas. Estas necesidades son identificadas por el propio personal, en colaboración con sus responsables, así como por los responsables, Comités de gestión y por la Dirección (consecución de objetivos, adaptación a nuevas necesidades, expectativas,

requisitos reglamentarios, etc). Una vez analizadas se elabora por parte de RRHH un Plan de formación anual, que es aprobado por Dirección y el Comité de Empresa.

- El **plan de formación** contempla:
 - tanto formación externa, como formación interna, que tiene un peso importante.
 - la realización de acciones formativas presenciales, online.
 - acciones formativas de producto, de ámbito técnico, herramientas o mejoras en gestión, sensibilización, etc

Los contenidos del plan, no obstante, no son estáticos y mucho más teniendo en cuenta en el entorno dinámico en el que nos movemos actualmente todas las organizaciones. Los empleados, responsables, Dirección, puede solicitar la incorporación y realización de acciones formativas en función de las necesidades que se detecten.

El área de Recursos humanos y gestión del talento, dispone un sistema para el control, monitorización y evaluación de las acciones formativas a través del cual se analiza la eficacia y el nivel de cumplimiento del plan de formación.

- La preparación y mejora de la empleabilidad de los empleados se traduce en un impulso de la **Promoción interna**. En este sentido ante la necesidad de un perfil de puesto de trabajo, la primera opción siempre son candidaturas a nivel interno que se publican en la Intranet de la empresa.

En línea con la atracción y gestión del talento en su conjunto, destacamos las acciones que se realizan por parte de Certest, para la mejora de empleabilidad de diferentes colectivos:

- Programas o convenios de prácticas con Universidades, institutos y otras instituciones

- Becas Premio Certest Biotec
- Programa Retorno Joven Aragón
- Doctorado Industrial

Estas acciones suponen herramientas para la captación y selección de personal para Certest Biotec.

Estos programas se describen con mayor detalle en la presente memoria, en el apartado C.5.1 Impacto Social.

En 2020, se han realizado las siguientes acciones:

- grabación sesiones de formación interna que están disponibles en la intranet de la organización.
- realización de formación interna multidisciplinar corporativa, en la que se ha tratado información sobre la compañía, su cultura, su funcionamiento, la gestión de sus unidades de negocio y la cartera de productos.
- motivado por la situación COVID, se ha adaptado el Plan de Formación a la nueva situación, anulando, retrasando o incorporando nuevas acciones por metodología on line y fomentando la formación interna.
- avances en la intranet, que permitirá ser una plataforma para disponer de las acciones formativas y de en un gestor documental, que van a favorecer la gestión del conocimiento.

Indicador	2018	2019
% de cumplimiento de Plan de formación	80	90

Consideramos buena práctica el nivel digital del desarrollo de acciones formativas y acciones de gestión del conocimiento.

La realización durante los últimos años de Doctorados en la empresa de empleados interesados y que lo solicitan. Lo realizan en horario laboral desarrollando algún proyecto de investigación conjunto.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

Certest Biotec tiene un firme **compromiso con la seguridad y la salud de sus empleados**:

- Existe formalizado, un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales y Plan de emergencia** con un compromiso explícito de la protección de la vida, integridad y salud de sus trabajadores.
- Se sigue una planificación de **evaluación de riesgos** de los puestos de trabajo que se actualiza cuando se produce algún cambio.
- La **formación e información en PRL** es constante:
 - o Formación interna de riesgos biológicos a todo el personal de laboratorios
 - o Formación inicial en PRL cuando se incorpora a la empresa en función de su puesto
 - o Información sobre los riesgos del puesto cuando se incorpora el empleado o cambia de puesto o se produce alguna modificación importante
 - o Formación e información sobre el Plan de emergencia y simulacros tanto al personal responsable como al resto de empleados
 - o Formación e información sobre los Epi's entregados
 - o Formación e información a los responsables sobre coordinación de actividades
 - o Formación e información sobre fichas de seguridad de agentes químicos

Respecto a la **vigilancia de la salud**, la empresa:

- Ha acreditado para la comodidad de ella y de los empleados una sala para la realización de los reconocimientos anuales.
- Facilita las vacunaciones de gripe a los empleados

La responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos es del **Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento**, que se apoya en un servicio de prevención ajeno para la evaluación de puestos y de instalaciones y vigilancia de la salud.

Existe un **Comité de Seguridad y Higiene**, formado por personal del Comité de Empresa, la responsable de PRL y bioseguridad y responsable técnico. Realizan un seguimiento trimestral de situación y avances en temas de planificados, identificación de nuevas necesidades, análisis de sugerencias o posibles nuevas acciones, etc

La preocupación de la dirección de Certest Biotec por las buenas condiciones de trabajo y de bienestar de sus empleados se traduce, no solamente en la gestión de la prevención de riesgos. Integrado en el plan de Responsabilidad Social, se incluyen medidas saludables. Son una serie de acciones a través de las cuales se trata de fomentar conductas y prácticas saludables en los empleados de Certest.

Ejemplos de medidas saludables	
Medida	Año
Se proporciona agua mineral a todos los empleados	Histórico
Participación en carreras, Campaña dejar de fumar, Sesiones de formación en estiramientos	2018
Formación en mindfulness, torneo de padel	2019
Acondicionamiento en la terraza exterior del comedor y de la oficina para reuniones y almuerzos, Desayunos saludables con fruta ecológica de Atades	2020

Indicador	2018	2019
Nº total de accidentes con lesiones	1	4
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	41	65
Media de días no trabajados por enfermedad común	7,29	6,76
Media de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	1,88	0,52
Nº de víctimas mortales	0	0

En 2020 se han realizado importantes acciones en este ámbito de la seguridad, salud y bienestar:

- Acciones formativas en materia de prevención de riesgos
- Estudio y mejora de EPIs utilizados
- Realización del protocolo de bioseguridad y adecuación de instalaciones, EPIs y equipamiento de acuerdo al protocolo.
- Instalación de un laboratorio de muestras con el equipamiento y formación requeridos.
- Durante este año se ha formado a una persona con conocimientos en agentes biológicos para que de apoyo a la responsable de PRL en temas de riesgos biológicos, contando con el asesoramiento de un profesional de laboratorios de contención en el banco de muestras del Carlos III.

Adicionalmente, Certest Biotec ha realizado un Plan de contingencias que ha supuesto importante esfuerzo en diferentes acciones no previstas, como respuesta a la situación COVID19, dirigidas a la seguridad, salud y bienestar de los empleados. Todas se consideran buenas prácticas.

- o *Realización de análisis PCR a todos los empleados, dos veces a la semana, Lunes y Jueves para controlar el fin de semana..*
- o *Contratación de personal específico y adquisición de equipamiento y material para la realización de los análisis del punto anterior.*
- o *Entrega de mascarillas a todos los empleados, para su uso y el de sus familias.*
- o *Dotación de geles hidroalcohólicos, calzas y otros elementos de protección e instalación de dosificadores de estos en todas las salidas.*
- o *Adquisición de mascarillas FP3 reutilizables personalizadas.*
- o *Desdoblamiento de turnos de trabajo e incremento de los autobuses de empresa para adecuación a todos los turnos.*
- o *Activación del teletrabajo en oficinas para reducir el aforo en la empresa.*
- o *Instalación de mamparas para aislar los puestos de oficina*
- o *Entrega de termómetro térmico para su uso personal.*
- o *Se amuebla la terraza del comedor para ampliar su aforo.*
- o *Se amuebla la terraza exterior del primer piso para reuniones.*

- oSe instala dos contenedores como vestuarios en el exterior para reducir aforos en el cambio de vestuario
- oElaboración de un vídeo interno informal protagonizado por la plantilla de Certest Biotec, desde su ubicación en el estado de alarma. Con objetivo motivador y para transmitir bienestar y equipo.

Criterio 4. PROVEEDORES

Certest Biotec considera también un **motor de la empresa** a sus proveedores. En la Política de Calidad y Prevención queda reflejado esta consideración de forma explícita, así como intención de Certest Biotec de **mantener una relación mutua de colaboración, apoyo y trato equitativo con los proveedores**.

En el mapa de procesos del sistema de gestión de Certest Biotec se incluye la gestión de compras. Se tienen definidos una serie de procedimientos, documentos complementarios e indicadores asociados, que permiten asegurar la gestión y calidad de la adquisición de materiales y servicios para sus actividades.

AMBITO		Enfoques
Compras responsables		Se realizan diferentes actuaciones orientadas al aseguramiento, fomento de las compras responsables.
Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	y de y de	Se dispone de un proceso normalizado que permite describir los criterios para la evaluación, aceptación y seguimiento de proveedores según los criterios establecidos para ello.
Interacción con los proveedores	con los	Se tienen establecidos marcos de actuación en el código de conducta de la organización y herramientas para relacionarse con los proveedores y conocer su opinión.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

Certest Biotec desarrolla actuaciones orientadas a la realización de compras responsables:

- Se tienen definidos una serie de criterios que permiten clasificar y homologar a los proveedores, de acuerdo a los principios de mérito y capacidad, atendiendo fundamentalmente a la relación entre la calidad del producto o servicio y su coste.

Las compras se realizan a proveedores que están aceptados (bien por homologación, bien por evaluación continua) por Certest Biotec.

Existe un proceso de compras, procedimientos e indicadores de gestión asociados.

- Dada la especificidad del mercado y productos y servicios utilizados, en la medida de lo posible, se trata de gestionar compras con proveedores lo más cercanos al ámbito geográfico de Certest.

En el estado de alarma vivido a principios de año, Certest Biotec fue considerada actividad esencial, por lo que no sólo no se paró nuestra producción sino que se vio intensificada. En este periodo se produjeron dificultades en el suministro por motivos de stock y por paralizaciones en las fronteras. Esta situación conllevó a tratar como aspecto crítico el suministro de nuestros proveedores y a priorizar la búsqueda e incorporación de nuevos.

- Se fomenta la incorporación de Centros Especiales de Empleo como proveedores, cuando es posible. Durante estos últimos años se colabora con los siguientes proveedores: ATADES, Ejea sociedad cooperativa de iniciativa social, Fundación municipal de servicios sociales de San Mateo de Gállego.
- Sensibilización de los proveedores con respecto a la sostenibilidad. Certest Biotec está dando sus primeros pasos en esta línea de actuación.

En 2020, integrado en el análisis de materialidad se ha incluido la iniciativa de conocer el nivel de sensibilización en sus organizaciones en materia de responsabilidad social.

Indicador	2018	2019
% de proveedores de compras de ámbito nacional	32%	30%

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Certest Biotec dispone de un proceso normalizado de Evaluación y Aceptación de Proveedores, que permite describir los criterios para la evaluación, aceptación y seguimiento de proveedores según los criterios establecidos para ello.

Se realiza una evaluación inicial, mediante la cual se pretende asegurar que el colaborador está en condiciones de suministrar con la calidad y condiciones requeridas las cantidades/servicios precisos en los plazos previstos. Entre otros elementos, se tienen en cuenta:

- Análisis de la gama de productos, - Análisis de la organización, - Capacidad de desempeño y suministro, - Análisis del su nivel de calidad y gestión, - Sistema de gestión de calidad, - Capacidad, - Responsabilidades, -Auditorías o supervisiones periódicas, - Sistema de gestión de las reclamaciones, - Condiciones específicas, - Acuerdos de confidencialidad, - Precios y modos de pago, - Requisitos respecto al transporte y entrega.,

Con una periodicidad anual desde la aceptación o si surgen necesidades de evaluación, se realiza una evaluación de los proveedores, que contemplan ocho criterios y una puntuación mínima a conseguir en la valoración global. Entre otros criterios, se encuentran los siguientes: Sistema de gestión, Plazos de entrega, Cumplimiento de entregas.

Indicador	2018	2019
% de proveedores baja por conocimiento de motivos ambientales o sociales	0	0

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

Como grupo de interés crítico trata mantener una relación mutua de colaboración, apoyo y trato equitativo con los proveedores.

Se dispone de unos principios en el Código de Conducta de Certest Biotec, con respecto a la relación con los proveedores.

Certest Biotect gestiona una cartera de proveedores y colaboradores estable, teniendo en cuenta el crecimiento de la empresa en los últimos años y la dinámica cambiante del mercado. Además del sistema de homologación y evaluación descrito, se une el interés por conocer de manera continua las posibilidades de trabajo, colaboración y opinión de los proveedores con Certest. La interacción con los proveedores se realiza mediante diferentes herramientas: telemáticos, reuniones, etc. En el presente año, y de forma novedosa, y que consideramos buena práctica, se ha realizado una breve encuesta de satisfacción de los proveedores respecto a Certest.

Indicador	2018	2019
Nº años antigüedad media de los proveedores con compra en el año.	6	5,5
Satisfacción general de proveedores (1-5)	-	4,35

En el año 2020, se han realizado las siguientes acciones relacionadas con Proveedores:

- consulta a los proveedores sobre el nivel de satisfacción general en sus relaciones con Certest. Lo consideramos una buena práctica.
- actuaciones en el ámbito de la investigación con más de 40 entidades colaboradoras. Destacamos en Aragón, la Universidad de Zaragoza, ISS e IACS.
- colaboración de proveedor para el diseño personalizado y fabricación de mascarillas para donación al Banco de Alimentos, miércoles de fruta con ATADES,

Criterio 5. SOCIAL

Certest Biotec es consciente de la importancia que el desarrollo y la implementación de acciones sostenibles y solidarias tienen no sólo en el medio ambiente y el equipo humano que conforma Certest Biotec, sino también en la sociedad en general. Dentro del plan de Responsabilidad Social, existen diferentes líneas de actuación que fomentan el compromiso social.

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

Certest Biotec dispone de un paquete de medidas de Acción Social, a través del cual desarrolla y evalúa una serie de proyectos con impacto en la sociedad.

Línea de acción	Proyectos
Desarrollo del Talento en Aragón	✓ Colaboraciones con centros de Grado Superior y universidades públicas y privadas, Cámara de comercio y CEOE: Programas de prácticas: realización de prácticas en nuestra empresa por parte de alumnos de grado superior, universidades y másters. Estas prácticas numerosas veces se convierten en puesto de trabajo en la empresa, porque se consideran una forma de selección de personal. ✓ Programas de mentorización: doctores universitarios de nuestro equipo a estudiantes de Grado. ✓ Becas Certest Biotec, para estudiantes que finalizan Biotecnología y másters, por una duración de 10 meses. ✓ Realización de Doctorados Industriales de empleados Certest. ✓ Presencia en eventos de empleo y talento: Conecta (USJ), Expotalent (Unizar), Feria de Empleo (Cámara de Comercio)
Apoyo a la investigación	✓ Colaboraciones periódicas al Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IIS Aragón) ✓ Participaciones en eventos del sector de actividad ✓ Participación en colegios, en las jornadas de Mujeres Científicas. ✓ Programa Retorno Joven Aragón ✓ Patrocinio del premio fotográfico Mejor imagen científica del año que organiza la SEBBM -Sociedad Española de Bioquímica y Biología Molecular-. ✓ Patrocinio de los calendarios "Pinacoteca de la Ciencia" que se envían a los socios de la SEBBM a finales de año, con las mejores imágenes presentadas a concurso fotográfico.
Acciones solidarias y apoyo social	✓ Recolecta de juguetes para el mercadillo de navidad de San Mateo de Gállego ✓ Venta de calendarios para la Fundación Down Zaragoza ✓ Venta de bebidas y bingo solidario en el Family Day para el Síndrome de Dravet. ✓ Recogida de material escolar para una ONG de Namibia. ✓ Adhesión al Programa de Solidaridad en la Empresa de la Asociación Española Contra el Cáncer ✓ Entrega de 14.000 mascarillas al Banco de Alimentos de Zaragoza ✓ Recolecta entre empleados para la compra de alimentos para el Banco de Alimentos de Zaragoza. ✓ Colaboración con Centros Especiales de Empleo.

Se fomenta la participación de las personas que forman parte de Certest, tanto para sugerir actuaciones, como para el desarrollo de dichas acciones:

Indicador	2018	2019
Nº empleados destinadas a proyectos de Acción Social	2	2
% de empleados que han participado en proyectos de Acción Social	65%	72%

El Plan puede, revisarse e incorporar acciones sugeridas por empleados o en caso de que se identifiquen nuevas necesidades a considerar e incorporar.

En 2020 destacamos las siguientes acciones con impacto social, dirigidas a la protección frente al COVID 19, y cuyas puestas en marcha consideramos buenas prácticas:

- Inversión para adecuación de la capacidad productiva a las necesidades de la sociedad.
- Donación de termocicladores y equipos de extracción necesarios para el diagnóstico PCR del coronavirus.
- Disposición de personal técnico de la compañía para su puesta en marcha de los termocicladores y equipos de extracción necesarios para diagnóstico PCR del coronavirus.
- Entrega de material de protección sanitario (batas, guantes, mascarillas...) a diferentes instituciones.
- Donación de mascarillas al Banco de Alimentos, para su reparto junto con los alimentos que la entidad distribuye entre las familias que más lo necesita.

Consideramos importante **destacar el alto grado de arraigo que tiene Certest en Aragón**, principalmente porque la empresa es de Zaragoza así como sus dos fundadores. Se avala según el detalle que aparece a continuación:

- Año 2003. Fue seleccionada como empresa CEEI y ese mismo año le fue concedido el Premio IDEA 2002 (INICIATIVAS DE EMPRESA EN ARAGÓN) al mejor proyecto empresarial de innovación en Aragón.
- Año 2003. El CDTI evaluó positivamente su proyecto empresarial y le concedió un préstamo NEOTEC convirtiéndose así en la primera empresa de Aragón en incorporarse al programa NEOTEC.

- Año 2007. Obtención el Premio ANCES (Asociación Nacional de CEEI Españoles) a la mejor trayectoria empresarial de empresa innovadora de base tecnológica.
- Año 2009. Un socio fundador de CERTEST BIOTEC obtuvo el Premio 2009 a la Exportación de la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Año 2010. Premio VIII Joven Empresario de Aragón. Primer finalista socio fundador de CERTEST.
- Año 2010. Inversión 4.000.000€ en sus nuevos laboratorios ubicados dentro del Polígono Industrial Río Gállego II, en la población de San Mateo de Gállego, en Zaragoza, Aragón.
- Año 2017. Inversión 5.000.000€ en la ampliación de su sede, con nuevos laboratorios ubicados también dentro del Polígono Industrial Río Gállego II, en la población de San Mateo de Gállego, en Zaragoza, Aragón.
- Año 2019-20. Obtención sello RSA 2020. Responsabilidad Social Aragón
- Año 2020. Empresa colaboradora con el Programa Retorno Joven Aragón.
- CERTEST BIOTEC colabora de manera sistemática en los planes autonómicos de formación profesional dual, con entidades como I.E.S CORONA DE ARAGÓN, I.E.S RÍO GÁLLEGO, ACADEMIA MARCO, I.E.S PIRAMIDE, UNIVERSA, FEUZ, USJ ... con el objetivo de dar oportunidad de empleo a diferentes perfiles.

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

Entre los objetivos de la organización se encuentra el desarrollo y la implementación de acciones sostenibles y solidarias, que favorezcan el impacto positivo en:

- el crecimiento económico,
- el bienestar de las personas y el equipo humano que conforma Certest Biotec,
- el medio ambiente,
- en la comunidad cercana,
- en la sociedad, y en general, en todos sus grupos de interés.

Estas acciones se articulan, principalmente a través del desarrollo de un Plan de *Responsabilidad Social (2019-2020)*.

Como novedad en 2020, se ha realizado un análisis de materialidad, con objeto de conocer los aspectos más relevantes en materia de gestión responsable para nuestros grupos de interés, para considerarlos en la definición del Plan de Sostenibilidad (2021-2022).

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

Las relaciones mutuas y de confianza con los grupos de interés se apoyan en una gestión transparente de la información.

Existen diferentes **directrices de actuación** por parte de los empleados relativas a la comunicación e información a los grupos de interés, que se encuentran incluidas en los siguientes aspectos del código de conducta de los empleados de Certest: Transparencia y fiabilidad de la información -Ética profesional, integridad, honradez, lealtad, eficacia y responsabilidad -Relaciones con los proveedores -Relaciones con los clientes -Información de productos - Información sobre Certest Biotec -Información sobre los contenidos de las campañas de marketing -Respeto a los competidores.

De forma sistemática, Certest Biotec utiliza, **canales y/o soportes** para su consecución, entre los que destacan los siguientes.

Canales para información con grupos de interés		
Grupo de interés	Canal formal	Otros canales
Todos	Cuentas anuales	Web Redes sociales Canal youtube Contenidos en medios de comunicación Cuestionario de Responsabilidad Social Aragón Memoria de Responsabilidad Social RSA
Empleados	Comité de empresa	Manual de Acogida, Código de Conducta, Formación interna, Intranet, Correo electrónico, Carteles informativos, eventos
Socios		Junta de socios
Clientes	Auditorias	Emails, ferias, visitas comerciales, reuniones
Proveedores	Evaluaciones	Emails, reuniones, visitas

Indicador	2018	2019
Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc	0€	0e

En 2020, se han realizado las siguientes acciones:

- Renovación integral de la intranet, incorporando nueva plataforma, menús, contenidos y participación interactiva de la plantilla.
- Elaboración de la memoria de responsabilidad social RSA

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN (EN EL ÁMBITO SOCIAL)

Certest Biotec apuesta por la **transparencia y la información**, desde los primeros pasos de las actuaciones en materia social, como medio de motivación, involucración e implicación. Utiliza sus canales de comunicación habituales, para la gestión de la comunicación de los proyectos de ámbito social.

Todas las personas pueden proponer e identificar proyectos, que trasladan al Departamento de RRHH y Gestión del Talento, para su análisis e implementación si procede. En todas las acciones que se realizan, se analiza la posibilidad de que participen voluntariamente los empleados y se les anima a ello.

Se comunican y difunden a nivel interno las actuaciones que se realizan, además de para que se conozcan, para que puedan implicarse y participar y fomentar el sentimiento de pertenencia. Los principales canales utilizados son: Intranet, Tablones de anuncios, Notas internas mediante mail, Reuniones internas., eventos.

Cuando se lanza un proyecto nuevo la participación de los colaboradores desde las fases iniciales se realizan reuniones como principal canal de comunicación.

La comunicación y difusión de las acciones de ámbito social realizadas se llevan a cabo en colaboración de los Departamentos de Marketing y de Gestión de Recursos Humanos. Se realizan mediante los siguientes canales:

- Web
- Redes sociales
- Notas de prensa y medios de comunicación generales
- Conferencias y eventos
- Reuniones y presentaciones con grupos de interés específicos
- Publicación de prácticas en agentes canalizadores de la difusión de buenas prácticas en gestión (IAF, Fundación Basilio Paraiso)
- Canal de youtube

Indicador	2018	2019
Número de mails relacionados con RS	20	30
Número de ítems de información de ámbito social en web y redes sociales.	6	12

En 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- Creación de apartado específico de Responsabilidad SOCIAL en la web.
- Avances en integración de la información sobre los ODS en los mails informativos de acciones de ámbito social
- Comunicación de buenas prácticas COVID en la web del IAF: <https://www.aragonempresa.com/buenas-practicas-ods-covid19/>
- La empresa ha invertido, en la participación como alumna, de la Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento, en el Estudio Propio de la Universidad de Zaragoza V Edición del Título de Experto Universitario en Gestión de la Responsabilidad Social. Además de los conocimientos, ha permitido ser un buen foro para difundir nuestras buenas prácticas y conocer enfoques y prácticas realizadas en otras organizaciones en el ámbito de responsabilidad social.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

Certest Biotec tiene definidos unos Compromisos y directrices de actuación con el medio ambiente, incluidas de forma expresa en el Código de Conducta de la organización.

Compromisos	Cumplimiento a las leyes y demás normas al respecto. Crecimiento sostenible y respetuoso con el medio ambiente.
Directrices	El personal de Certest, debe: - actuar como agentes de promoción del respeto al medio ambiente. - adecuar su conducta al desarrollo ambiental. - gestionar las instalaciones mediante un uso eficaz de la energía, de los materiales y de los recursos naturales - adoptar las medidas razonables y necesarias para evitar cualquier riesgo-ambiental o minimizarlos en caso de que se produjera cualquier contingencia
Objetivos y sistema	El objeto de reducir el impacto ambiental, el derroche de energía y la producción de residuos. Se realiza diagnóstico del impacto ambiental, de desarrolla plan de acciones y se evalúa su consecución, y se realiza un seguimiento de indicadores asociado.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

Certest Biotec es consciente de la importancia que el desarrollo y la implementación de acciones de desarrollo sostenible tienen en el medio ambiente. Desde la creación de la compañía siempre se ha apostado por una mejora en materia de medio ambiente, que pasa por una buena gestión ambiental. Para ello dispone de un plan de ambiental y un importante nivel de inversiones, vigente en la actualidad, que comprende la implantación y puesta en valor una serie de acciones orientadas fundamentalmente a la eficiencia energética (materiales en la construcción, fuentes de energía, etc.) y gestión de residuos (reciclaje, etc).

Este tipo de acciones generan un impacto positivo no solo a la compañía y a los clientes, que es una de las prioridades de la compañía, si no a proveedores, empleados, distribuidores, socios, y al entorno y la sociedad en general.

Hasta ahora, todos los resultados nos han aportado una experiencia muy positiva.

Eficiencia energética y consumo de Recursos

Se encuentran acciones fundamentalmente orientadas a la reducción de consumos de energía y de emisiones, uso de energías alternativas y movilidad urbana sostenible. Destacamos las siguientes acciones realizadas:

Actuación en materia ambiental	Año
-Instalación de un sistema geotérmico , que proporciona actualmente la energía necesaria para la climatización de las instalaciones, y que permitió evitar la quema anual de 12 toneladas de combustible GLP y de unas 100 toneladas de CO2 a la atmósfera.	2016
-Infraestructuras sostenibles en Centro de trabajo. Edificación con criterios bioclimáticos y laboratorios con aislamientos térmicos de altas prestaciones.	2018

Actuación en materia ambiental	Año
-Instalación de infraestructura de recarga de vehículos eléctricos -Adquisición de vehículos eléctricos De este modo, la compañía contribuye a la reducción del consumo de combustibles fósiles fomenta la electrificación del transporte. La instalación consta con dos puntos de recarga situados en la entrada de las instalaciones de CerTest y permiten dar este servicio a sus propios vehículos y satisfacer a su vez las necesidades de los trabajadores que poseen vehículo eléctrico.  -Instalación solar fotovoltaica para el autoconsumo en CerTest Biotec. Además de una diversificación energética, reducir el impacto visual, está prevista una disminución las emisiones de gases invernadero entre 93.950 kg/año CO2 y 117.500 kg/año CO2. La utilización de energías renovables tiene un impacto en la reducción del consumo de energía. Se prevé que esta instalación instalada para autoconsumo, conllevará un ahorro del consumo de energía eléctrica procedente de la red eléctrica, evitando un consumo entre 125.600kWh y 156.500kWh. 	2019

Optimización en la gestión de residuos

Tras un estudio de minimización de residuos realizado en 2016, se estableció un plan de buenas prácticas medioambientales en laboratorios, oficinas y producción, que se mantiene vigente en la actualidad.

Destacamos las siguientes acciones realizadas:

Medida	Año
Cambio en los sistemas de limpieza para eliminar ciertos disolventes. Valorización, reciclaje y sustitución de las sustancias más peligrosas. Reutilización y reciclaje de residuos. Utilización de envases más grandes.	2016-actualidad
Estudio para instalación de fuentes de agua filtrada conectadas a la red pública.	2020

Indicador	2019	2020
Consumo electricidad (Kwh) medio por empleado (1) 8 meses	7.249	5.770 ⁽¹⁾
% de electricidad realizado mediante autoconsumo (2) octubre a diciembre dado que la instalación se realizó en octubre (3) datos de enero a septiembre	9,88 ⁽²⁾	11,97 ⁽³⁾

Indicador	2018	2019
% kgs residuo biosanitario frente a cifra de negocio (M€)	511	540
kgs envases que contienen restos de sustancia peligrosas o están contaminados por ellas	174,90	109,70
kgs otros disolventes, líquidos de limpieza	521,30	350,60
Kgs productos químicos laboratorio	684,30	566,10
Kgs residuos de toner impresión con sustancias peligrosas	194,80	230,90

Consideramos como buena práctica las iniciativas e inversiones realizadas en materia de energías renovables y en infraestructuras sostenibles en el centro de trabajo.

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Se dispone de diferentes canales de comunicación, a nivel interno y externo, para la comunicación de las acciones en materia ambiental.

- A nivel interno: La intranet, tablón de anuncios, y notas internas mediante mail. Además, se realizan acciones formativas de sensibilización, que es Programa del propio plan.
- A nivel externo: Web, Redes sociales, publicación de prácticas en agentes canalizadores de difusión de buenas prácticas, reconocimientos.