

CerTest
BIOTEC

*Innovating
for a better world.*

Memoria de Responsabilidad Social



Septiembre, 2021

INDICE

	Página
CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES	1
C.1.1. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN	1
C.1.2. PRESENTACIÓN DE CERTEST BIOTEC SL	3
C.1.3. ETICA E INTEGRIDAD	10
C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	12
C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS	14
C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA	16
C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/ RSA	17
CRITERIO 2. CLIENTES	19
C.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	20
C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO	25
C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO	28
CRITERIO 3. PERSONAS	32
C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS	35
C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN	38
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL	41
C.3.4. FORMACIÓN Y FOMENTO DE EMPLEABILIDAD	43
C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD	47
CRITERIO 4. PROVEEDORES	50
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES	51
C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES	52
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES	53
CRITERIO 5. SOCIAL	54
C.5.1. IMPACTO SOCIAL	55
C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES Y ESTRATEGIA	59
C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO	60
C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL	62
CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL	64
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL	65
C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO	65
C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL	65
C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL	68

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, de apostar por el desarrollo sostenible como un principio fundamental en nuestras acciones actuales y futuras para abordar los retos y desafíos a los que nos estamos enfrentando y a los que se van a presentar.

Nuestra actividad se enmarca en la investigación, producción y comercialización de test de diagnóstico de enfermedades infecciosas humanas y recientemente nos hemos incorporado a la actividad de desarrollo de vacunas. Estamos en pleno 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, trabajamos en la gestión de acciones transversales en materia de responsabilidad social.

Este trabajo ha venido acompañado en los últimos años de varios reconocimientos por parte de diferentes organismos y entidades:

- Año 2018:
 - Premio **PYME** a la “**Creación de empleo**”- CEPYME
 - Premio **PYME** al “**Desarrollo internacional**”- CEPYME

- Año 2019:
 - **Premio Nacional “Empresa Flexible”** concedido por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar
 - Sello **RSA**
- Año 2020:
 - Sello **RSA +**
 - Premio **RSA Aragón** concedido por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento
 - Premio **Empresa de la Universidad de Zaragoza**
 - **Premio Empresa Esencial Sanitaria 2020**. En los primeros Premios Empresariales-Covid19 otorgados por Heraldo de Aragón.
- Año 2021:
 - Premio **Aragoneses del Año** en la categoría de “Ciencia e Innovación” convocado por el Periódico de Aragón
 - Finalistas del **premio de Centros de Excelencia CEX** a la “Adaptación ágil y nuevos modelos de negocio como reacción a una crisis global” (premio pendiente de resolución).

Hitos que, continúan aumentando 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 permiten enfocar nuestras actuaciones en materia de sostenibilidad y facilitar su puesta en valor a nivel interno y externo de acuerdo con la agenda 2030.

Esta nueva edición de nuestra memoria RSA es un importante elemento de información a todos nuestros grupos de interés sobre nuestro compromiso y acciones en materia de sostenibilidad.

Recogiendo el lema de la empresa One step ahead – Un paso adelante, consideramos clave continuar y mejorar un gran proyecto de futuro responsable de la mano nuestros grupos de interés.

La Dirección

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

CerTest Biotec, S.L., en adelante CerTest, fundada por Carlos Genzor y Óscar Landeta, es una empresa independiente de biotecnología aplicada al diagnóstico in vitro IVD situada en San Mateo de Gállego, Zaragoza.

Su principal actividad es la investigación y desarrollo de técnicas de diagnóstico y su comercialización mundial. Además, en febrero anunció su nuevo proyecto estratégico relacionado con el desarrollo de vacunas, que supondrá una inversión de más de 100 millones de euros en los próximos años.

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.

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. Todo ello sin dejar de lado la perspectiva social, como demuestra los diferentes reconocimientos obtenidos en materia de responsabilidad social.



Indicador	2017	2018	2019	2020
Evolución cifra de negocio	13,2 M	14,4 M	17,7 M	173M
Cifra de negocio ámbito nacional (%)	29	20	21	28
Nº de países con presencia comercial	120	124	130	130

Este crecimiento ha ido acompañado de una adecuación y ampliación de sus instalaciones en San Mateo de Gállego (Pol. Industrial Río Gállego II Calle J, Nº1, 50840, San Mateo de Gállego, Zaragoza, Spain):

- 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, que le permiten desarrollar productos de diagnóstico pioneros a partir de tecnologías que suponen un importante reto tecnológico en el sector.
- A final de 2020, la compañía puso en marcha un nuevo proyecto de ampliación de sus instalaciones con el que se llegará a 10.000 m², y ya están lanzados nuevos proyectos de ampliación de 16.000 m² adicionales, situándose como la mayor superficie nacional dedicada al sector de la biotecnología. Esta nueva inversión pone de manifiesto el crecimiento de la compañía, especialmente durante los últimos años.
- En la **actualidad** se encuentra en desarrollo el proyecto de ampliación de las instalaciones. Todas ellas siguiendo criterios de sostenibilidad.

En la siguiente figura se muestran los principales hitos alcanzados:



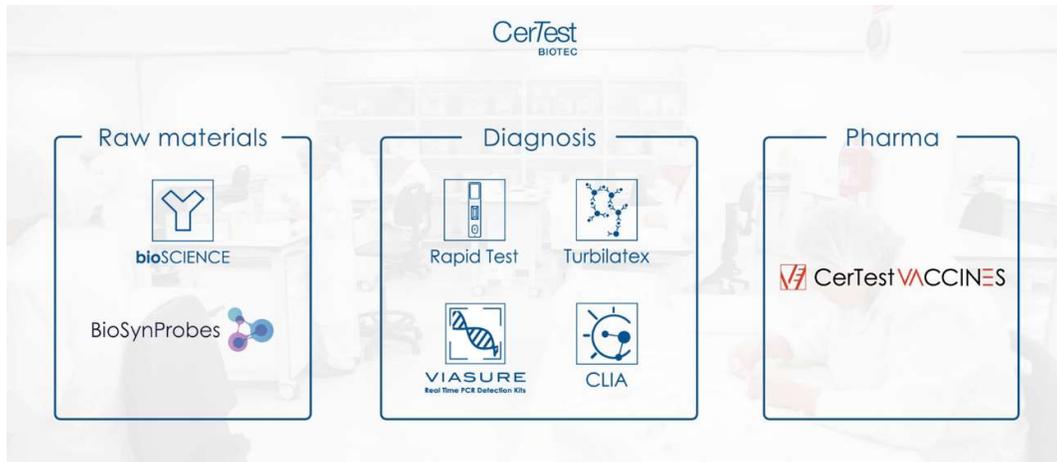
La organización cuenta con un capital humano altamente cualificado, capacitado y dinamizador que desarrolla su actividad empresarial en un entorno internacional. La plantilla de CerTest ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años, y a finales del 2020 alcanzó una plantilla de 205, de los cuales más del 20% realizan tareas de investigación y desarrollo. Merece la pena destacar el grado de cualificación del personal dedicado a I +D, ya que más del 49% son doctores o licenciados superiores, así como el alto porcentaje de mujeres en la plantilla, que ronda el 83% así como la baja media de edad de la plantilla de unos 34 años. En el Criterio 3 Personas de esta Memoria se muestran más datos.

CerTest posee:

- Licencia de Fabricante de Productos Sanitarios para Diagnóstico in vitro emitida por AEMPS.
- Certificación en Calidad en ISO 13485.
- Mercado CE en todos sus productos.
- MDSAP (ISO 13485:2016) -Medical Device Single Audit Program-.

La **cartera de productos de CerTest es extensa y diversificada**. En concreto, CerTest dispone ya de más de 8.000 referencias, con más de 18.000 componentes implicados en la descripción de cada referencia, lo que demuestra la total flexibilidad y orientación al cliente. Durante los últimos años se han lanzado al mercado numerosos productos que han supuesto un notable aumento de las ventas. De especial importancia han resultado los productos desarrollados en 2020 por la compañía relacionados con el SARS-CoV-2, que han supuesto un incremento en las ventas.

CerTest cuenta en la actualidad con **7 unidades de negocio**, que se muestran en la siguiente figura:



Rapid test

CerTest es el principal fabricante español de test rápidos. El área de Rapid test fue pionera en la compañía, con la que comenzó su actividad en 2002. Esta unidad de negocio está enfocada al desarrollo de test rápidos para la detección de antígenos en muestras respiratorias, de orina, o fecales, y abarca un amplio panel de enfermedades respiratorias, marcadores tumorales u otras patologías. Sus productos están basados en la captura inmunológica de un coloide coloreado, durante su paso a través de una membrana donde se ha inmovilizado un anticuerpo. En su sector de pruebas rápidas para diagnóstico es la compañía más grande (en ventas y empleados) y con más crecimiento de España y una de las más mayores de Europa.

Diagnóstico molecular

Esta Unidad de Negocio se creó en 2014. Desarrolla productos para diagnóstico molecular con tecnología qPCR.

Esta unidad de negocio puede considerarse actualmente como una pieza clave en el éxito y evolución de la compañía, que ha dado lugar a la creación de decenas de puestos de trabajo. Merece la pena destacar el intenso trabajo realizado en relación con la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, con el desarrollo de varios test de diagnóstico qPCR para la detección de SARS-

CoV-2 e identificación de sus variantes. CerTest ha sido el principal proveedor español de test a nuestro sistema sanitario. Además, comercializa actualmente sus test de qPCR para la detección de SARS-CoV-2 en más de 54 países, lo que pone de manifiesto su capacidad comercial y su posición como referente del diagnóstico molecular.

Turbidimetría

La unidad de negocio de turbidimetría comenzó en 2017 a desarrollar test turbidimétricos, que se basan en la reacción de aglutinación entre las partículas de látex recubiertas de anticuerpos y el antígeno en solución. Los reactivos Turbilatex permiten obtener un método de detección de alta sensibilidad. Los test Turbilatex se realizan en sistemas completamente automatizados sin dificultad para la interpretación de resultados. Los productos se destinan a la detección de marcadores tumorales, enfermedades del sistema digestivo y otras patologías.

Bioscience

La unidad de Bioscience nació en el año 2018. Actualmente se dedica además a la producción y comercialización de proteínas recombinantes, anticuerpos, antígenos nativos y enzimas para biología molecular.

CLIA (Chemiluminescence Immunoassay)

En el año 2020 se puso en marcha una nueva línea de negocio dedicada a la investigación, desarrollo, producción y comercialización de productos de inmunodiagnóstico in vitro por la técnica de quimioluminiscencia CLIA. Esta técnica permite obtener resultados rápidos con una sensibilidad cercana a las técnicas de diagnóstico molecular.

Vacunas

En 2021, se ha lanzado una nueva línea de negocio dedicada al diseño y desarrollo de vacunas de RNA mensajero. Este proyecto es una prueba más de la vocación por la investigación y la apertura de nuevos mercados por parte de la compañía.

ByoSynprobes

Si bien desde comienzos de 2018 CerTest cuenta con una sección de I+D y síntesis de oligonucleótidos especializada, desde 2021, como Unidad de Negocio, pretende convertirse en referencia para la síntesis de oligonucleótidos

En el **territorio aragonés**, **CerTest** pertenece a diferentes asociaciones y participa en programas relacionados con el sector de la actividad y sus objetivos, que se detallan a continuación:

- Pertenencia a Cluster Arabiotech (empresas de biotecnología de Aragón) y a Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Pertenencia de parte del equipo a asociaciones de directivos:
 - Asociación de Directivos de Aragón
 - Asociación Aragonesa de Mujeres Empresarias
- Programas de convenios con el Instituto de Investigación Sanitaria Aragón.
- Programas de colaboraciones con Universidades e Institutos:
 - Universidad de Zaragoza: Becas CerTest, colaboraciones en proyectos de investigación, colaboración en el proyecto iGEM .
 - Universidad San Jorge: Prácticas.
 - Universidad Pompeu y Fabra: Prácticas.
 - Institutos de Formación Profesional: Prácticas.
 - Inaem y Universa: Curso formativo complementado con Becas CerTest.
- Programa Retorno Joven, que en los últimos años está favoreciendo la incorporación de joven talento aragonés en la compañía.

- Programas de colaboraciones con Asociaciones y entidades privadas:
 - CEOE y Cámara de comercio, prácticas. Ponencias y formación.
 - Programa ANCES OPEN INNOVATION 2021, organizado por la Asociación Nacional de CEEI Españoles. CerTest ha sido empresa tractora. La empresa ganadora seleccionada es una empresa aragonesa.
 - Programa Horizonte Factoría. INIT& SABADELL BSTARTUP. Se ha formalizado un proyecto de colaboración con una empresa aragonesa.

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 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 2021 se han realizado las diferentes reuniones de seguimiento.

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

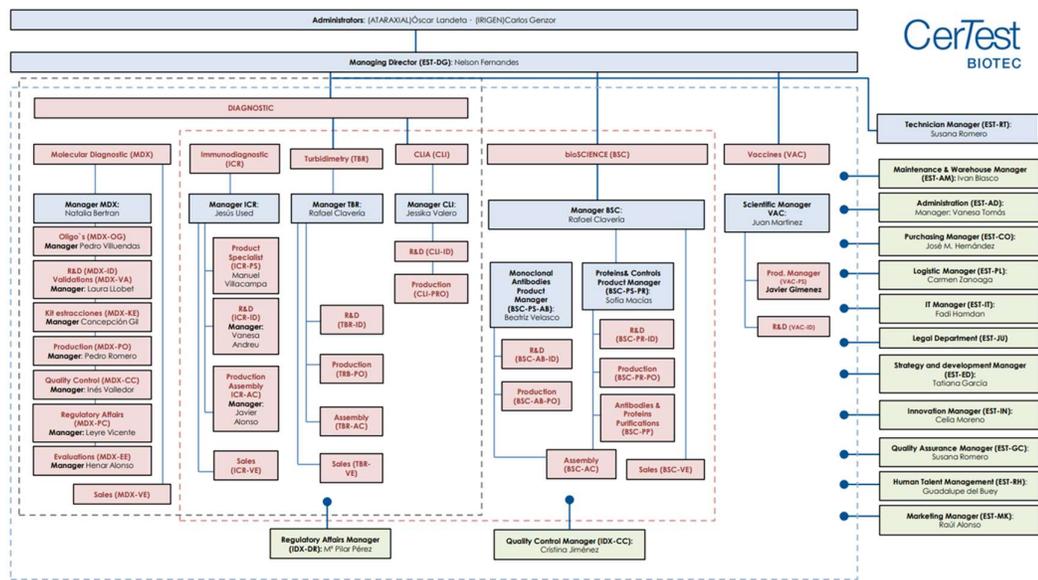
CerTest está administrada por los dos fundadores de la compañía y máximos dirigentes de la misma. Inmediatamente debajo en el organigrama se encuentra el Director General, del que dependen las unidades de negocio y todos los departamentos estructurales. Todas las unidades de negocio y cada uno de los 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 cuenta en la actualidad con 7 unidades de negocio, descritas en el apartado C.1.2.: Rapid test, Diagnóstico molecular, Turbidimetría, Bioscience, CLIA (Chemiluminescence Immunoassay), Vacunas, Biosynprobes.

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	2020
Nº	Socios ejecutivos	H	2	2
		M	-	-
Nº	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	0
		M	5	6

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 y Organismos Públicos	Reuniones, convocatorias, Revisión de requisitos y normativa. Auditorías.
Autoridades sanitarias Gobiernos (entidad certificación/Organismo Notificado)	
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 y organizaciones no gubernamentales.	Reuniones, visitas, proyectos.
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 2021 se han realizado las siguientes acciones:

- revisión y aplicación de nueva metodología de análisis de satisfacción de los empleados, con un sistema de toma de información continua a lo largo del año.
- continuidad de comunicación e identificación de necesidades de grupos de interés, ante la existencia de situación COVID-19.

Consideramos buena práctica, la continua interacción e identificación de las necesidades y evaluación de la satisfacción de los empleados.

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.

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 actual Plan de Responsabilidad Social, 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.

La presente memoria, se adecua al modelo recomendado por el Instituto Aragonés de Fomento (RSA), que incluye información referente a estándares GRI contemplados y a los temas materiales considerados por CerTest.

En 2021, se ha establecido un plan considerando los **elementos materiales** identificados en el análisis de materialidad realizado, que incluye actuaciones consideradas materiales con impacto en los diferentes grupos de interés. Se describen a lo largo de diferentes apartados de esta memoria.

Consideramos buenas prácticas:

- la integración de cuestiones de materialidad y responsabilidad social en general en las encuestas a clientes, proveedores, socios y empleados.

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/ RSA

En CerTest, 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 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 se incluye a continuación, que permite estructurar todas las acciones asociadas y la consecución de objetivos asociados. Es liderado por la Responsable de Recursos y Humanos y Gestión del Talento.

En el momento de redacción de esta memoria, se está trabajando, integrado en el proceso de gestión estratégica de la compañía, en la revisión del plan de sostenibilidad.

Consideramos buena práctica los avances en la integración de la agenda 2030 en el Plan de Responsabilidad Social, y las acciones sistemáticas de difusión sobre la contribución de CerTest a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo Plan de Gestión Ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructuras sostenibles y eficiencia energética en el proyecto de ampliación. ✓ Ampliación del alcance de sistema de geotermia. ✓ Instalaciones de recarga y de la flota de vehículos eléctricos. ✓ Gestión de residuos y consumo de energía. 	7 9 11 13 15
-Respeto a las personas empleadas	Igualdad, Conciliación y flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición e implantación de Plan de igualdad. ✓ Obtención de reconocimiento asociado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de igualdad en proceso de revisión tras el diagnóstico. 	5
	Seguridad, Bienestar y Salud	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Optimización de Sistema de gestión seguridad y salud. ✓ Implantación de medidas saludable. ✓ Continuidad medidas de contingencia COVID. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoras implantadas por encima de exigencias reglamentarias. ✓ Acciones formativas. ✓ Se han incorporado alimentos saludables en la máquinas expendedoras. ✓ Renovación de Días de Fruta con Atades. ✓ Adecuación de instalaciones de comedor. 	3 4 8
-Transparencia -Excelencia en la gestión al cliente -Relación con proveedores. -Sostenibilidad.	Acción Social y Solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de medidas de Acción Social. ✓ Participación interna en proyectos sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrolladas acciones con participación de personas de CerTest (ver C.5) 	1 8 17
	Transparencia y Conducta+ comunicación responsable con grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impulso de comunicación externa alineada con la responsabilidad Social. ✓ Reconocimientos asociados al Plan RSA. ✓ Sensibilización en materia de Responsabilidad Social Difusión y Objetivos de Desarrollo Sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en eventos que favorezcan la difusión de las actuaciones CerTest en materia de sostenibilidad. ✓ Ampliación de material multimedia disponible en la intranet ✓ Comunicaciones internas con referencia a ODS. 	4 17

Criterio 2. CLIENTES

La razón de ser y pilar fundamental de su estrategia de CerTest 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 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:** Se realizan estudios de satisfacción de los clientes, de forma periódica. 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.

La evolución de los resultados obtenidos son satisfactorios en cuanto a niveles de satisfacción, aunque en el último estudio realizado, la participación no haya sido tan alta como se deseaba, debido a la situación de emergencia sanitaria y la posible no actividad de algunas empresas.

Indicador	2017	2018	2019	2020
Indicador agregado de satisfacción	4,14	4,27	-	4,3
Percepción comercial	4,16	4,26	4	
Satisfacción de clientes	(1)	(1)	98	4,3 (2)

(1) Dato no comparable. (2) Media sobre 5.

En 2021 se han definido diferentes acciones tras el análisis de los resultados obtenidos.

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 innovación en CerTest está integrada en su cultura y estrategia empresarial, comenzando desde la gerencia hasta cada uno de los departamentos o áreas funcionales. En este sentido, puede considerarse que la innovación en la compañía nace de dentro. CerTest dispone del sello PYME Innovadora que concede el Ministerio de Ciencia e Innovación.

La innovación es en muchos casos fruto de una idea que proviene del exterior, bien sea del entorno (económico, social, medioambiental), del mercado (empresas de la competencia, clientes), centros de I+D o universidades, y que ha sido madurada y desarrollada por la compañía. Por tanto, para CerTest resulta vital la vigilancia competitiva y la búsqueda de novedades informativas que puedan resultar de interés para la empresa, generando ideas valiosas que puedan dar lugar a productos y procesos innovadores.

CerTest busca estar a la vanguardia en su sector, apostando por las tendencias que marca el mercado del diagnóstico in vitro y atendiendo a las nuevas demandas que generan los clientes. 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 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.

Durante los últimos años ha recibido numerosos premios que ponen de manifiesto su labor innovadora y su internacionalización. CerTest dispone de más de 8.000 referencias, con más de 18.000 componentes implicados en la

descripción de cada referencia, lo que demuestra la total flexibilidad y orientación al cliente.

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.

La organización tiene dilatada experiencia en el diseño, desarrollo y fabricación de técnicas de diagnóstico clínico. 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 lleva a cabo una gran labor de Investigación y Desarrollo, diferenciando varios proyectos y líneas de investigación.

Las **actividades en I+D+i son los pilares básicos** de CerTest 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. Desde 2018 la compañía ha puesto a la venta un total de más de 60 productos en las distintas áreas de negocio.

CerTest 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. A las existentes, hay que añadir el plan de ampliación de instalaciones y equipamiento que se ha iniciado en octubre de 2020.

Cabe destacar el enorme esfuerzo de investigación y producción realizado 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 fue poder contribuir en la sociedad para combatir y diagnosticar este virus sin precedentes

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.

También, CerTest es proactivo en diferentes programas de colaboración en materia de innovación.

Esta situación 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 2021, destacamos los avances en las siguientes acciones con implicaciones en la puesta en el mercado de nuevos productos:

- desarrollo de nuevas Unidades de Negocio cuyos productos dan respuesta a las necesidades del mercado.
- inversiones de nuevos proyectos de investigación y nuevos proyectos.
- ampliación de la cartera de productos en el mercado.
- participación en dos programas en materia de retos tecnológicos orientados a la digitalización.
- participación proyecto Asurant, Procedimiento de compra pública precomercial del Servicio Andaluz de Salud "Diagnóstico y tratamiento de precisión en enfermedades infecciones y cáncer para la búsqueda de soluciones innovadoras en el Sistema Sanitario Público de Andalucía Reto: ASURANT (Proyecto cofinanciado al 80% con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional).

Indicador	2018	2019	2020
% plantilla dedicadas a I+D	20	20	20
Nº de Unidades de Negocio	4	4	7
Nº de nuevos productos comercializados	143 ⁽¹⁾	14	14
Nº de productos totales comercializados	279	290	314

⁽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 a través de su estructura de Unidades de Negocio y orientación al cliente.
- proactividad en la identificación de proyectos innovadores y participación en los mismos.

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 **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 (Brasil, Canadá, Australia, Jaón) 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 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	2020
% de reclamaciones por uds vendidas-ICR	-	100	-
% de reclamaciones por uds vendidas-ICR	0,00%	0,00%	0,0011%
Días promedio de cierre reclamaciones	27	25	52

En el año 2021, destacamos las siguientes actuaciones:

- definición del plan de adecuación del sistema a los cambios de nueva normativa de productos sanitarios.
- ampliación de jurisdicción en el programa MDSAP Audit (Japón)

Destacamos el nivel (frecuencia y exigencia) de auditorías de clientes y organismos a los que CerTest 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**:

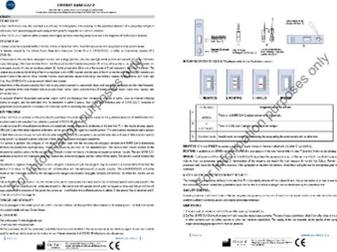
- Los contenidos de las campañas de marketing y publicidad, además de cumplir con la legalidad vigente, deben ser éticos y respetuosos con la sociedad. Las campañas deben ser legales, veraces y honestas y deben respetar los derechos de los consumidores y también de los competidores de la organización.
- 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

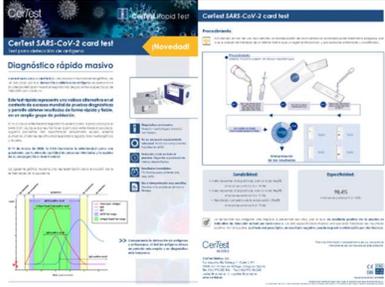
dignidad de la persona o, en general, incluyendo contenidos que atenten contra los criterios imperantes de buen gusto y de decoro social, así como contra las buenas costumbres.

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

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

En el año 2021, destacamos las actuaciones:

- de optimización y elaboración de protocolos elaborados para el desarrollo de las ferias en modalidad presencial.
- renovación del aspecto de la página web. Con objeto, entre otros, de ofrecer una experiencia de navegación útil y satisfactoria.

Indicador	2018	2019	2020
Nº visitas web. Información productos.	182.461	205.957	274.321
% de fichas técnicas actualizadas	26	22	56
% de instructivos actualizados	60	75	50

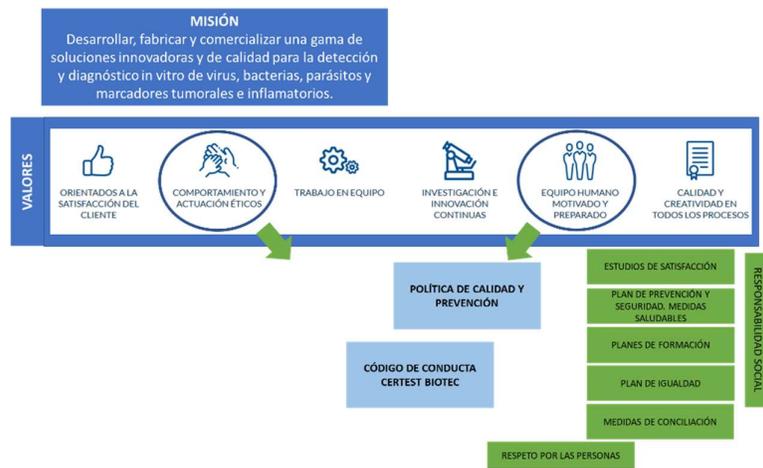
Consideramos buenas prácticas:

- 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 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 ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años, y cuenta a finales de 2020 con 205 trabajadores.



Indicador		2017	2018	2019	2020
nº empleados contrato indefinido (a tiempo completo)	M	77	90	105	129
	H	10	14	20	25
nº empleados contrato temporal (a tiempo completo)	M	21	20	19	42
	H	8	7	5	9

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.

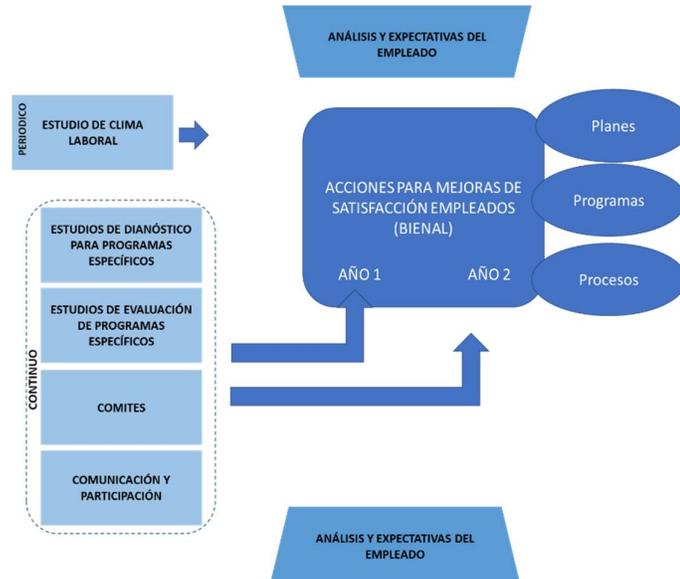
Trabajamos para seguir evolucionando y adaptarnos a los nuevos tiempos aplicando técnicas e ideas novedosas y disruptivas para la gestión del talento.

Ambito	Enfoques
Satisfacción de las personas	Uno de los valores de CerTest 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 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.
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.

Ambito	Enfoques
Formación y fomento de la empleabilidad	<p>Uno de los valores de CerTest 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.</p> <p>CerTest 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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
Seguridad y Salud	<p>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.</p> <p>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.</p>

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	<p>Se realiza por parte de una empresa externa. Se plantean cuestiones sobre diferentes factores, que son revisados de manera continua. 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.</p> <p>En el caso de personas en prácticas, se analizan los informes finales, entre los que se contemplan aspectos relacionados con el nivel de satisfacción.</p> <p>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, potencializar la promoción interna.</p> <p>Se ha revisado la metodología de realización de la encuesta. Se lanzan cuestiones de forma continua a lo largo de todo el año natural, y de manera aleatoria.</p>

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 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	2020
Media satisfacción (2018 escala 1-5 /2020 escala 1-10)	3,87	-	7,2
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	84	-	59,5
Índice de rotación (% bajas voluntarias)	3,5	4	3
Antigüedad media de la plantilla (años)	4,5	5	3,7
Índice de absentismo	2,76%	2,51%	6,34%
% de promociones internas	15	17	20

Se está realizando la toma de información, a lo largo del presente año, con la nueva metodología.

Consideramos una buena práctica referente a la metodología de desarrollo del estudio de clima laboral. Destacamos:

- la integración de cuestiones específicas para el diagnóstico y evaluación de programas o planes específicos (Igualdad, Materialidad, etc).
- forma de realización de la obtención de información, de forma continua.

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

En materia de igualdad, CerTest 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 venía realizando y permitió identificar aspectos sobre los que desarrollar nuevas acciones.

En la actualidad se está actualizando el Plan de Igualdad a la nueva normativa publicada, creando la Comisión Negociadora y habiendo casi alcanzado la finalización de la fase de diagnóstico.

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	Jornadas musculoesqueléticas	2018
	Campaña dejar de fumar	2019

Ejemplos de medidas del Plan de Igualdad CerTest		
Área	Medida	Año
Conciliación	Flexibilidad entrada y salida.	ver más detalle en apartado Conciliación C 3.3
	Adaptación de horario según necesidades	
	Vacaciones en tramos de horas	
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 Negociadora 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.

Información sobre estructura de la plantilla por género, edad y antigüedad				
Indicador		2018	2019	2020
Composición de total de la plantilla				
	% H	16	17	17
	% M	84	83	83
	% menos de 30 años edad	23	21	30
	% entre 30 y 46 años edad	70	71	63
	% más de 46 años edad	7	7	7
Antigüedad menos de 6 meses %	%	11,45	8,72	21,46
	%M	80	85	18
	%H	20	15	82
Antigüedad 6 meses a 1 año %	%	6,87	7,38	6,8
	%M	100	73	86
	%H	-	27	14
Antigüedad 1 a 3 años %	%	35,88	35,57	36
	%M	77	81	82
	%H	23	19	18
Antigüedad 3 a 5 años %	%	25,95	25,50%	17
	%M	88	82	78
	%H	12	18	22
Antigüedad 6 a 10 años %	%	12,21	14,09	13
	%M	81	90	92
	%H	19	10	8
Antigüedad más de 10 años %	%	7,63	8,72	6
	%M	92	92	92
	%H	8	8	8

B. Información sobre estructura salarial de la plantilla por género				
Indicador		2018	2019	2020
Distribución de la plantilla por bandas salariales y grupos profesionales				
<17.000€	%M	90	96	95
	%H	10	4	5
17.001€-20.000€	%M	92	87	81
	%H	8	13	19
20.001€-25.000€	%M	71	83	81
	%H	29	17	19
25.001€-32.000€	%M	78	76	71
	%H	22	24	29
>32.001€	%M	70	74	72
	%H	30	26	29
C. Información sobre participación en estudio de igualdad				
Indicador		2018	2020	
% de participación en diagnóstico cualitativo		86%	60%	
Nº Mujeres		93	97	
Nº Hombres		20	25	

En 2021 se está finalizando el diagnóstico, para llevar a cabo la adaptación del Plan de Igualdad a la nueva normativa.

Consideramos buenas prácticas:

- 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 de conciliación
Jornada intensiva de 7.00h-15.00h
Flexibilidad horaria de entrada y salida en los puestos que se pueda realizar.
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 en los tres turnos, con 2 rutas para el turno más concurrido, adecuándose a las necesidades de las personas de producción.
Descanso de 20 minutos a cargo de la empresa.
Sin pausa de comida la empresa dispone de office, terraza y espacios para estos descansos. En la nueva fase, se han ampliado y equipado nuevos espacios.
Formación en horario laboral.

En 2021, se ha avanzado en el análisis de la información aportada por la plantilla y los índices de utilización de las diferentes medidas y se está en proceso de revisión del Programa de medidas de conciliación, integrado en la revisión del Plan de Igualdad.

Indicador	2018	2019	2020
% de plantilla que hace uso de medidas de conciliación	100	100	100
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad			
M	0	5	7
H	2	1	3
ejercieron su derecho a reducción jornada por cuidado de hijos			
M	4	4	7
H	0	0	0
hicieron uso de la reducción de jornada laboral por otros motivos			
H	0	0	0
M	0	0	0
hicieron uso de excedencia voluntaria			
M	1	1	1
H	-	-	-

La gestión de la conciliación realizada por CerTest ha sido reconocida a nivel nacional. El 4 de diciembre de 2019, CerTest 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.



CerTest también fue reconocida con el Sello RSA+ 2021. Uno de los principales aspectos evaluados en este sello son las medidas de conciliación.

SELLO RSA+ 2021.



C.3.4. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

Para CerTest 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, 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.
- Programa Retorno Joven Aragón. CerTest precisa de profesionales de perfiles muy específicos y cualificados. Las incorporaciones través de este programa, se han visto incrementadas tras el inicio del desarrollo de la Unidad de Vacunas. Está permitiendo que CerTest incorpore el talento que precisa, de

origen aragonés y que jóvenes altamente cualificados puedan fijar de nuevo Aragón como lugar de residencia.

- Doctorado Industrial. También, incluimos a modo de ejemplo un dato relevante, el % de doctorados en plantilla es de 14,8% en la actualidad frente a 8,6%.

- Programa de formación con INAEM y UNIVERSA. Se trata de un curso formativo de 70 horas, en el que participan profesionales de CerTest como docentes. Han asistido 18 personas, alumnos de la Universidad de Zaragoza y la Universidad San Jorge, y 11 de ellos disfrutaron de Becas CerTest durante 9 meses, para desarrollar prácticas en la compañía.

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

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

En 2021, destacamos las siguientes acciones:

- impulso de Incorporación de personas a través del Programa Retorno Joven Aragón,

- Puesta en marcha de Programa formativo lanzado en colaboración con INAEM y Universa.

- Participación de la Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento, en el estudio "Cambios en los perfiles profesionales y necesidades de formación profesional en España (2020-2025)". Fundación Bankia por la Formación Dual

- acciones para iniciar nuevas colaboraciones con entidades.

Indicador	2018	2019	2020
% de cumplimiento de Plan de formación	80	90	64

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.

La reducción del porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación ha sido reflejo de la situación de emergencia sanitaria por la Covid-19 que ha perjudicado la realización de formación.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

CerTest 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 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. Incorporación de productos saludables en las máquinas vending.	2020-2021

Indicador	2018	2019	2020
Nº total de accidentes con lesiones	1	4	4
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	41	65	88
Media de días no trabajados por enfermedad común	7,29	6,76	9,97
Media de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	1,88	0,52	8,5
Nº de víctimas mortales	0	0	0

En 2021 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.
- Entrega de mascarillas a todos los empleados, para su uso y el de sus familias.
- Realización de jornadas de extracción de sangre para el desarrollo de un producto CLIA, obteniendo los empleados información sobre el nivel de anticuerpos. Se han realizado dos jornadas dirigidas a familiares con una participación de 100 y 300 personas respectivamente. Está prevista la realización de una tercera jornada para los empleados. No se había realizado porque se precisaba que los participantes tuviesen la dosis completa de vacunación y no había muchos empleados en esta situación.
- Adecuación de espacios de descanso en las instalaciones de la nueva fase.
- Acciones que fomentan el buen ambiente de trabajo: Concurso de fotografías con el árbol de los deseos de Navidad.

Destacamos de nuevo en este apartado, el esfuerzo realizado por CerTest Biotec ante la situación COVID-19 en acciones dirigidas a la salud y bienestar de los empleados con la elaboración de un Plan de Contingencias:

- análisis dos veces por semana de PCR a todos los empleados, con la contratación de personal y adquisición de equipamiento para ello. En fechas de poca incidencia de contagios se reduce a una prueba semanal.
- entrega de mascarillas a todos los empleados para su uso y el de sus familias
- gel hidro alcohólico
- incremento de los autobuses de empresa puestos a disposición hasta que finalizó el estado de alarma.
- acondicionamiento en la terraza exterior del comedor y en el 2021 se ha construido una ampliación con un nuevo comedor para almuerzos que estará operativo en octubre.

Criterio 4. PROVEEDORES

CerTest 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 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 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	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	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 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.

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

- Hay dos factores que están fomentando que CerTest trate de gestionar sus compras con proveedores cercanos al ámbito geográfico de CerTest.
 - la especificidad del mercado y productos y servicios utilizados, en la medida de lo posible.

-la experiencia motivo de la pandemia, que a su vez ha hecho que sea un aspecto crítico la disponibilidad de proveedores que garantizan la continuidad del suministro.

- 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 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	2020
% de proveedores de compras de ámbito nacional	32%	30%	42%

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

CerTest 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 de 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	2020
% de proveedores baja por conocimiento de motivos ambientales o sociales	0	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, con respecto a la relación con los proveedores.

CerTest 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.

Indicador	2018	2019	2020
Nº años antigüedad media de los proveedores con compra en el año.	6	5,5	6
Satisfacción general de proveedores (1-5)	-	4,35	4,4

En el año 2021, se han realizado las siguientes acciones relacionadas con Proveedores:

- actuaciones en el ámbito de la investigación con entidades colaboradoras. Destacamos en Aragón, la Universidad de Zaragoza, Universidad San Jorge, ISS e IACS.
- colaboraciones en materia de digitalización en el desarrollo de proyectos tecnológicos (OPEN INNOVATION -ANCES- y HORIZONTE FACTORIA -INIT& SABADELL BSTARTUP).

Criterio 5. SOCIAL

CerTest 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, 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 dispone de un paquete de medidas de Acción Social, a través del cual ha desarrollado y evaluado una serie de acciones y proyectos con impacto en la sociedad: Desarrollo del Talento en Aragón- Apoyo a la investigación y al desarrollo tecnológico- Acciones solidarias y apoyo social. Se incluyen las principales acciones realizadas desde finales de 2020 hasta la actualidad del 2021.

Línea de acción	Proyectos
Desarrollo del Talento en Aragón	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Becas CerTest, 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). ✓ Participación en ACPUA en la evaluación 2 doctorados (Bioquímica y Biología Molecular – Química Orgánica)
Apoyo a la investigación y al desarrollo tecnológico	<p><i>Investigación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto iGEM con la Universidad de Zaragoza. CerTest financia los productos reactivos que se precisan en el proyecto. ✓ Colaboraciones periódicas al Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IIS Aragón). ✓ Colaboración con el Hospital Royo Villanova. ✓ Codirección con la Universidad de Zaragoza de Trabajo fin de grado en biotecnología "Evaluación de diferentes fórmulas de medio de transporte viral para su uso en el diagnóstico de SARS-CoV-2 mediante PCR a tiempo real". ✓ Esponsorización Jornada de Virología 3rd Research Symposium on Coronavirus, Societat Catalana de Biologia, Institut d'Estudis Catalans. ✓ Esponsorización Premio CerTest Biotec "A la mejor imagen científica del año" Sociedad Española de Bioquímica y Biología molecular. ✓ Esponsorización máster de Salud Global, curso 2021-2022, facultad veterinaria. ✓ Programa Retorno Joven Aragón. ✓ Participaciones en eventos del sector de actividad. <p><i>Desarrollo tecnológico</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación como empresa tractora en la Iniciativa Open Innovation ANCES (Asociación Nacional de CEEI Españoles). ✓ Participación en uno de los RETOS planteados en la Iniciativa Horizonte Factoría, que coordinan Grupo Init y Sabadell BStartup

Línea de acción	Proyectos
Acciones solidarias y apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación con la asociación UP Down. Profesionales de CerTest se realizaron fotografías que formarán parte de su calendario 2022, en nuestras instalaciones con niños de esta asociación. ✓ Adquisición de semillas y macetas suministradas por GARDENIERS Atades y entrega a los familiares de los empleados que participaron en la jornada de extracción de sangre. Se han realizado dos jornadas y los participantes obtenían resultado del nivel de anticuerpos. ✓ Difusión interna del mail sobre la campaña de recogida de fondos para colaborar en ayudas humanitarias en el conflicto de Afganistán, promovida por ACNUR (agencia de la ONU para refugiados). ✓ Obsequio de peluches y elaboración de vídeo corporativo como agradecimiento a las tarjetas navideñas que los alumnos del Colegio Compañía de María. Cada empleado de CerTest recibimos una felicitación navideña elaborada por los alumnos de infantil y primaria, como agradecimiento al trabajo a quienes les han cuidado durante la pandemia. ✓ Donación de kits de rapid test a niños que participaban en los campamentos de ASPANOA y de SAN MATEO de GALLEGO. ✓ Adhesión al Programa de Solidaridad en la Empresa de la Asociación Española Contra el Cáncer. ✓ Recolecta entre empleados para la compra de alimentos para 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	2020
Nº empleados destinadas a proyectos de Acción Social	2	2	3
% de empleados que han participado en proyectos de Acción Social	65%	72%	75%

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

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 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.
- Desde Año 2019-20. Obtención sello RSA 2020. Responsabilidad Social Aragón
- Año 2020. Empresa colaboradora con el Programa Retorno Joven Aragón.
- Año 2020. Obtención de Premio RSA 2020.
- Año 2020. Obtención de Certificado RSA+2021.
- Año 2020. Proyecto de ampliación de instalaciones.
- Año 2020. Premio Empresa en Premios Triple Hélice en categoría Empresa
- Año 2020. Premios Empresa Esencial. Heraldo de Aragón.

- Año 2021. Premio Aragoneses del Año 2020. Categoría Ciencia y Tecnología. EL Periódico de Aragón.
- Año 2021. Representante aragonés en los premios CEX 2021, siendo uno de los 5 finalistas a nivel nacional.
- CerTest 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,
- 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*. En el momento de redacción de esta memoria, se está trabajando, integrado en el proceso de gestión estratégica de la compañía, en la revisión del plan de sostenibilidad.

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 -Información sobre los contenidos de las campañas de marketing -Respeto a los competidores.

De forma sistemática, CerTest 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	2020
Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc	0€	0€	0€

La evolución de la repercusión generada por CerTest y el impacto en los medios ha experimentado un crecimiento notable. A modo de ejemplo, es reseñable la visita a las instalaciones de CerTest, en febrero de 2021, de D. Pedro Duque ministro de Ciencia del Gobierno de España en aquel momento.

Indicador	2018	2019	2020
Notas de prensa	6	12	28
Publicaciones registradas	47	36	90
Campañas email	16	19	46

Redes sociales	2019	2020
Linkedin seguidores	1.127	3.794
Instagram seguidores	90	282
Youtube suscriptores	1.234	1.560

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

CerTest 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 se busca la participación de los colaboradores, siendo las reuniones el 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.

En 2021 se ha realizado un incremento en la participación en diferentes foros que han favorecido la comunicación y difusión de los proyectos y prácticas realizadas por CerTest en materia de Sostenibilidad:

- #Inmersión Talento. Club Cámara. Innovación, Desarrollo de talento y Responsabilidad Social. Entrevista de Desarrollo de Recursos Humanos de Pikolin a la Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento de CerTest.
- Casa de la Mujer. Mesa redonda. Compromiso con la Igualdad a través de la RSC. Participaron, además de CerTest, las empresas Grupo Lopez Soriano, Agreda Automóvil, Fundación Sesé y Juan Royo Abenia (Economista).
- CEOE Aragón. Jornada "Buenas Prácticas en gestión de la Jornada Laboral: Registro, Gestión Flexible, Teletrabajo y Control de Jornada". Participaron, además de CerTest, HCAS, Cargotec, Deloitte, ITSS de Aragón.

Además, se ha continuado realizando avances en integración de la información sobre los ODS en los mails informativos de acciones de ámbito social y la publicación de la memoria RSA.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

CerTest 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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 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). Todas las construcciones cumplen todas las medidas de sostenibilidad y progresivamente en los nuevos proyectos que se aborden.

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
<p>Instalación solar fotovoltaica para el autoconsumo en CerTest. 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.</p> 	2019
<p>-Instalación de infraestructura de recarga de vehículos eléctricos -Adquisición de vehículos eléctricos</p> <p>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.</p> 	2019-2020
<p>Ampliación de un sistema geotérmico. Las 3 fases que conforman las instalaciones de CerTest dispondrán de este sistema. Hasta ahora disponía la fase 2. La fase 3, está proyectada con este sistema y en la fase 1 se ha eliminado el depósito de gasoil.</p>	2021

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	7,249	6,351
% de electricidad realizado mediante autoconsumo (¹) octubre a diciembre dado que la instalación se realizó en octubre	9,88 (¹)	11,26

Indicador	2018	2019	2020
% kgs residuo biosanitario frente a cifra de negocio (M€)	511	540	74
kgs envases que contienen restos de sustancia peligrosas o están contaminados por ellas	174,90	109,70	304,9
kgs otros disolventes, líquidos de limpieza	521,30	350,60	1411,9
Kgs productos químicos laboratorio	684,30	566,10	184
Kgs residuos de toner impresión con sustancias peligrosas	194,80	230,90	452

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.