

CerTest  
BIOTEC

*Innovating  
for a better world.*

**Memoria de Responsabilidad Social**

Septiembre, 2022

# INDICE

	Página
<b>CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES</b> .....	<b>1</b>
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 .....	15
C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA .....	17
C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/ RSA .....	18
<b>CRITERIO 2. CLIENTES</b> .....	<b>20</b>
C.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	21
C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	22
C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO .....	25
C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO .....	27
<b>CRITERIO 3. PERSONAS</b> .....	<b>30</b>
C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS .....	33
C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN .....	36
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL .....	39
C.3.4. FORMACIÓN Y FOMENTO DE EMPLEABILIDAD .....	41
C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD .....	45
<b>CRITERIO 4. PROVEEDORES</b> .....	<b>48</b>
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES .....	49
C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES .....	50
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES .....	51
<b>CRITERIO 5. SOCIAL</b> .....	<b>52</b>
C.5.1. IMPACTO SOCIAL .....	53
C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES Y ESTRATEGIA .....	57
C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO .....	58
C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL .....	60
<b>CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL</b> .....	<b>62</b>
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL .....	63
C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO .....	63
C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL .....	63
C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL .....	66

## 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 enfrentamos 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 nuestra plantilla, en nuestros colaboradores, en el medio ambiente, en la sociedad, y en definitiva, en todos nuestros grupos de interés. Un hito más de CerTest en este compromiso, es la Adhesión al Pacto Mundial en mayo de 2022.

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** (renovado anualmente).

- Año 2020:
  - ✓ Sello **RSA +**
  - ✓ Premio **RSA Aragón** concedido por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento
  - ✓ Premio **Empresa** Categoría Triple Hélice Empresa, de la Universidad de Zaragoza.
  - ✓ **Premio Empresa Esencial Sanitaria 2020**. En los primeros Premios Empresariales-Covid19 otorgados por Heraldo de Aragón.
  - ✓ **Premio a la Exportación 2020** a la Trayectoria Internacional. Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Año 2021:
  - ✓ Premio **Aragoneses del Año** en la categoría de “Ciencia e Innovación” convocado por el Periódico de Aragón.
  - ✓ Ganador del **premio de Centros de Excelencia CEX** a la “Adaptación ágil y nuevos modelos de negocio como reacción a una crisis global”.
  - ✓ Premio Nacional de Innovación 2021, en la modalidad «Pequeña y Mediana Empresa», del Ministerio de Ciencia e Innovación.
  - ✓ Seleccionada como Empresa CEPYME500 2021 de mano de CEPYME, Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa.

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 continúa siendo 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 desarrollar un gran proyecto de futuro responsable de la mano de 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 de 2021 anunció su proyecto estratégico relacionado con el desarrollo de vacunas, con una inversión prevista para los próximos años de más de 100 millones de euros.

<b>MISIÓN</b>	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.
<b>VISIÓN</b>	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.
<b>VALORES</b>	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.



<b>Indicador</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Evolución cifra de negocio	13,2 M	14,4 M	17,7 M	173M	165M
Cifra de negocio ámbito nacional (%)	29	20	21	28	18

El crecimiento de la organización 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 m<sup>2</sup> con los que la empresa alcanzó los 7.000 m<sup>2</sup> 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 a 10.000 m<sup>2</sup>.
- En 2021, se iniciaron nuevos proyectos de ampliación de 16.000 m<sup>2</sup> adicionales, situándose como la mayor superficie nacional dedicada al sector de la biotecnología. Esta nueva inversión pone de manifiesto la continuidad de las perspectivas de crecimiento de CerTest.
- En la actualidad se encuentra en desarrollo el proyecto de ampliación de las instalaciones, como se muestra a continuación. 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 2021 alcanzó una plantilla de 267, de los cuales en torno al 30% realizan tareas de investigación y desarrollo. Merece la pena destacar el grado de cualificación del personal dedicado a I+D, ya que en torno del 50% son doctores o licenciados superiores, así como el alto porcentaje de mujeres en la plantilla, que ronda el 80% y 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.
- Marcado 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.

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

Raw Materials		<b>BioSynProbes</b>	Solución global para necesidades de Diagnóstico Molecular. Primers / Sondas / dsDNA / MasterMix
		<b>CerTest bioSCIENCE</b>	Biomateriales para inmunoensayos. Anticuerpos   Antígenos   Enzimas PCR
Diagnostics		<b>CerTest Rapid Test</b>	Test inmunocromatográficos de un solo paso. Rápidos   Fáciles   Fiables   Sencillos
		<b>CerTest Turbilatex</b>	Método cuantitativo basado en partículas de látex. Sistema abierto y automatizado para todo tipo de analizadores
		<b>VIASURE</b> Real Time PCR Detection Kits	Amplificación de DNA mediante fluorescencia. Un ensayo. Detección de múltiples patógenos
		<b>CerTest CLIA</b>	Reactivos para quimioluminiscencia. La técnica de diagnóstico más sensible y precisa
Pharma		<b>CerTest Vaccines</b>	Vacunas mRNA para enfermedades infecciosas e inmunoterapia contra el cáncer.

## 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 personas) 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.

### **BioSynprobes**

Si bien desde comienzos de 2018 CerTest cuenta con una sección de I+D y síntesis de oligonucleótidos especializada, es desde 2022 cuando se define la Unidad de Negocio, como referencia para la síntesis de oligonucleótidos.

### **Vacunas**

Desde 2021 CerTest dispone de una 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 organización.

En el **territorio aragonés**, **CerTest** pertenece a diferentes asociaciones y participa en actuaciones y 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, trabajos de fin de máster y prácticas de máster o grado de biotecnología.
  - Universidad San Jorge: Prácticas y becas.
  - Institutos de Formación Profesional: Prácticas, FP dual.

- 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 fue empresa tractora. La organización ganadora seleccionada fue una empresa aragonesa.
  - Programa Horizonte Factoría. INIT& SABADELL BSTARTUP. Formalizado un proyecto de colaboración con una empresa aragonesa. Los desarrollos de proyectos continúan en la actualidad.
- Desde 2022, CERTEST forma parte del Consejo de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, del Gobierno de Aragón.

### C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

La empresa posee un **Código de Conducta** aprobado por Dirección desde el 2015. Es revisado y adaptado de acuerdo a las necesidades de la organización. Ha sido actualizado en enero de 2020 y en octubre de 2021. Es conocido por el Comité de Empresa, se entrega y es aceptado por las personas de CerTest cuando se entra a formar parte de la organización. Y está disponible y accesible para todas las personas que forman parte de CerTest, independientemente de su relación contractual.

El Código de Conducta:

- Constituye un **compromiso al máximo nivel**.
- 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 2022 se han realizado las diferentes reuniones de seguimiento y acciones para la consolidación de la gestión de cumplimiento normativo.

Consideramos buenas prácticas:

- 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

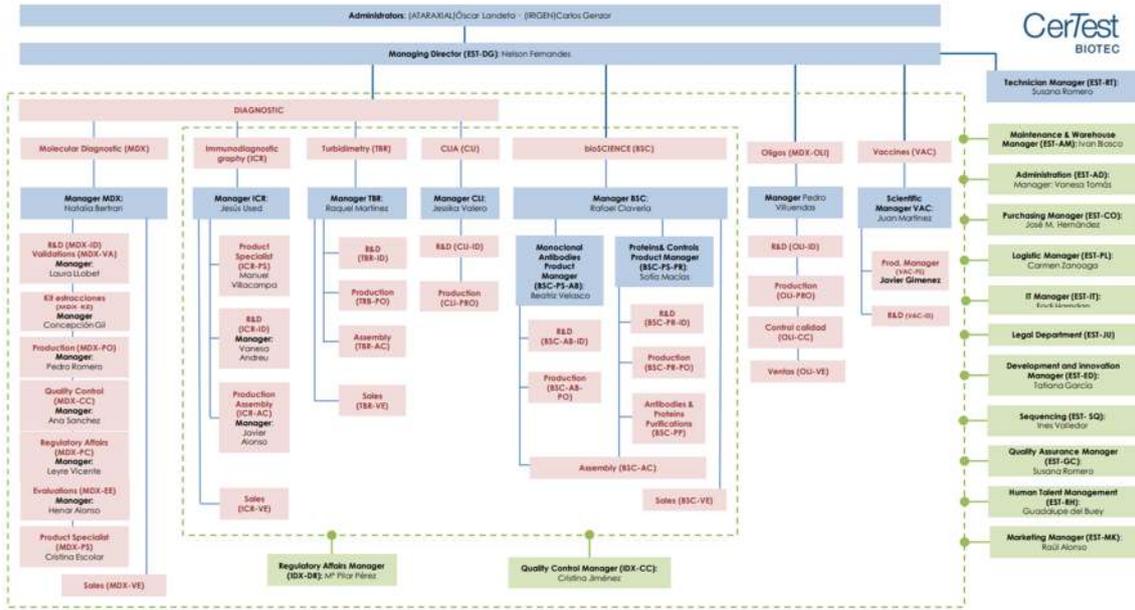
CerTest está administrada por los dos fundadores de la compañía y máximos directores de la misma. Inmediatamente debajo en el organigrama se encuentra el Director General, del que dependen las Unidades de Negocio y todos los Departamentos estructurales. Todas las Unidades de Negocio y cada uno de los 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, Comisión Negociadora del Plan de Igualdad).

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	2021
Nº	Socios ejecutivos	H	2	2	2
		M	-	-	-
Nº de miembros en Comité de Empresa	Responsables Área/Departamento	H	6	7	7
		M	8	8	8
Nº de miembros en Comité de Seguridad y Salud		H	2	2	2
		M	7	7	7
		H	1	1	0
		M	5	5	6

En Enero de 2022 se realizaron elecciones sindicales para la formación de un Nuevo Comité de Empresa ya por el tamaño de la empresa ya son 13 integrantes.

En 2022 se ha puesto en marcha una Escuela de Liderazgo para mandos superiores y mandos intermedios.

### 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.

<b>Grupo de interés</b>	<b>Canales y metodologías Expectativas y necesidades</b>
Distribuidores y clientes	Estudio de mercado, Reuniones, Visitas, Ferias y eventos, Seguimiento, análisis, encuestas, reclamaciones. Auditorias.
Personal, 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 y usuarias finales de los productos	Visitas, reuniones, comunicaciones Auditorias.
Administraciones públicas y Organismos Públicos	Reuniones, convocatorias, Revisión de requisitos y normativa. Auditorias.
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 2022, tras la reducción de restricciones por COVID-19, se han intensificado las interacciones y de reuniones de trabajo para comunicación e identificación de necesidades de clientes grupos de interés, especialmente clientes y usuarios finales.

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

### 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, Personal) 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 2022, se ha continuado con el desarrollo de 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 buena práctica, la integración de cuestiones de materialidad y responsabilidad social en general en las encuestas a clientes, proveedores, socios y personas.

### 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, las acciones sistemáticas de difusión sobre la contribución de CerTest a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la participación en acciones externas con impacto en los ODS.

Eje de actuación	Objetivos relacionados	Ejemplos de Acciones asociadas	ODS
Medio Ambiente y Cambio Climático	✓ Desarrollo Plan de Gestión Ambiental.	✓ Gestión de residuos y consumo de energía.	7 9 11
	✓ Desarrollo prácticas ambientales e infraestructuras sostenibles.	✓ Infraestructuras sostenibles y eficiencia energética en los proyectos de ampliación. ✓ Instalaciones de recarga y de la flota de vehículos eléctricos.	13 15
Igualdad, Conciliación y flexibilidad	✓ Implantación de Plan de igualdad.	✓ Seguimiento de nivel de implantación ✓ Reconocimientos asociados a conciliación	5
Seguridad, Bienestar y Salud	✓ Optimización de Sistema de gestión seguridad y salud. ✓ Implantación de medidas saludables. ✓ Continuidad medidas de contingencia COVID.	✓ Mejoras implantadas por encima de exigencias reglamentarias. ✓ Acciones formativas. ✓ Actuaciones saludables: deportivas, en la alimentación (alimentos saludables en los vending de la empresa, Días de Fruta con Atades) ✓ Actividades deportivas: baloncesto, padel, carreras etc...	3 4 8
Acción Social y Solidaridad	✓ Programa de medidas de Acción Social. ✓ Participación interna en proyectos sociales.	✓ Desarrollo acciones con participación de personas de CerTest (ver C.5). ✓ Plan de participación interna.	1 8 17
Transparencia y Conducta+ comunicación responsable con grupos de interés	✓ Impulso de comunicación externa alineada con la responsabilidad Social.	✓ Presencia en asociaciones del ámbito de sostenibilidad. ✓ Participación en eventos que favorezcan la difusión de las actuaciones CerTest en materia de sostenibilidad.	4
	✓ Reconocimientos asociados al Plan RSA. ✓ Sensibilización en materia de Responsabilidad Social Difusión y Objetivos de Desarrollo Sostenible.	✓ Ampliación de material multimedia disponible en la intranet. ✓ Comunicaciones internas con referencia a ODS.	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. La plantilla 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 o usuarias finales, visitas externas a clientes, ferias y congresos, reuniones, análisis de productos en el mercado, seguimiento y revisión periódica de los acuerdos, 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 y 2022, se han definido diferentes acciones tras el análisis de los resultados obtenidos y se han intensificado las reuniones con clientes.

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, Auditorias, 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 puesta en el mercado 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, que continua en la actualidad, y que como se ha indicado anteriormente permitirá disponer en 2023, de más de 25.000m<sup>2</sup> de superficie.

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.

CerTest ha renovado el Sello de empresa innovadora. En 2022, destacamos los avances en el desarrollo de proyectos de investigación, desarrollo y transformación digital: desarrollo de vacunas con tecnología de RNA mensajero; inmunodiagnóstico por CLIA, fabricación y venta de oligos y otros reactivos; automatización de procesos, inteligencia artificial en diagnóstico molecular, digitalización en logística.

Indicador	2018	2019	2020	2021
% plantilla dedicadas a I+D	20	20	20	24
Nº de Unidades de Negocio	4	4	7	7
Nº de nuevos productos comercializados	143 <sup>(1)</sup>	14	14	28

<sup>(1)</sup>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.

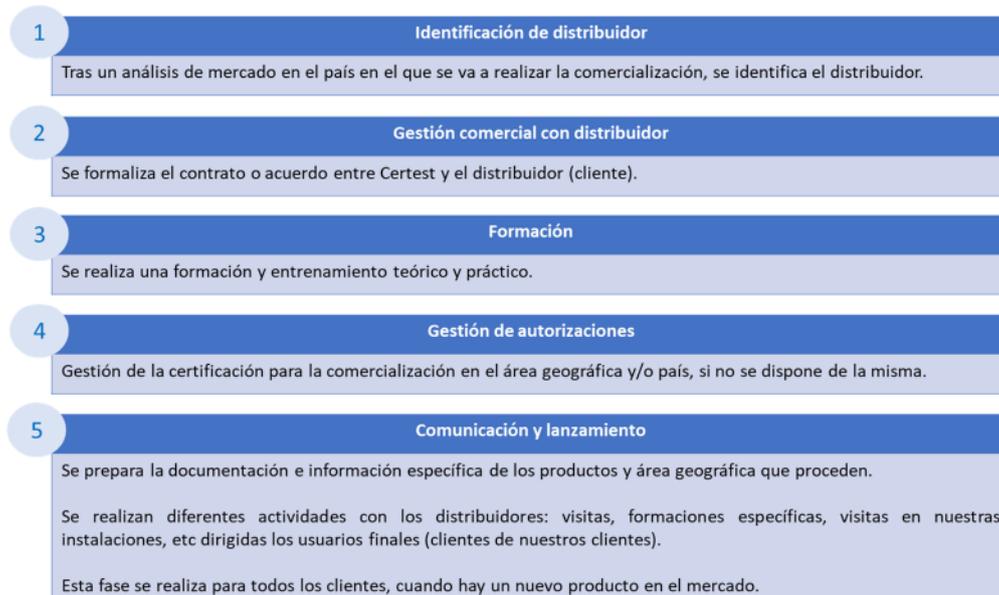
### C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

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, Japón) 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:



- 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 y usuarias.

-**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	2021
% de reclamaciones por uds vendidas-ICR	0,00%	0,00%	0,0011%	0,0015%
Días promedio de cierre reclamaciones	27	25	52	33

En 2022, dentro de plan de adaptación al nuevo reglamento 2017/746 de productos sanitarios para diagnóstico in vitro, se ha realizado la transferencia de la certificación del sistema de calidad según norma ISO 13485 a un nuevo Organismo Notificado.

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 Ventas, Marketing y Calidad.

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
<b>Especificaciones del producto:</b> Información muy básica sobre determinadas características clave del producto.	Web <a href="http://www.Certest.es">www.Certest.es</a>
<b>Instructivo del producto:</b> Es una detallada información de carácter técnico. Incluye información relativa al patógeno analizado, técnica utilizada y desarrollo del procedimiento.	Físico. Entrega con el pedido Web
<b>Ficha técnica del producto:</b> Resumen de carácter técnico comercial con la información esencial del producto.	Web
<b>Notas de aplicaciones del producto:</b> Información de familias de productos, especificando el uso del producto con diferentes equipos de mercado.	Web
<b>Presentaciones de Producto:</b> Contenido diverso sobre productos, empresa y aspectos generales según necesidades.	Youtube Según necesidades de envío a cliente
<b>Caja y etiquetado de producto:</b> En el etiquetado se incluye información sobre el producto, familia, diagnóstico y condiciones especiales de conservación.	Packaging
<b>Catálogos comerciales:</b> Introducción de la técnica de diagnóstico y listado de portfolio de productos.	Web Físico
<b>Fichas de desarrollos especiales:</b> 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 y usuarias 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 2022, se ha fomentado la digitalización en la accesibilidad a la información en las Ferias, al instalar un stand digital al que se pueden acceder a todos los contenidos en inglés de nuestros productos (novedades, información, acceso a publicaciones digitales) y se revisado la planificación de comunicaciones mediante mail del Departamento de Marketing.

Indicador	2018	2019	2020	2021
Nº visitas web. Información productos.	182.461	205.957	274.321	312.125
% de fichas técnicas actualizadas	26	22	56	55
% de instructivos actualizados	60	75	50	77

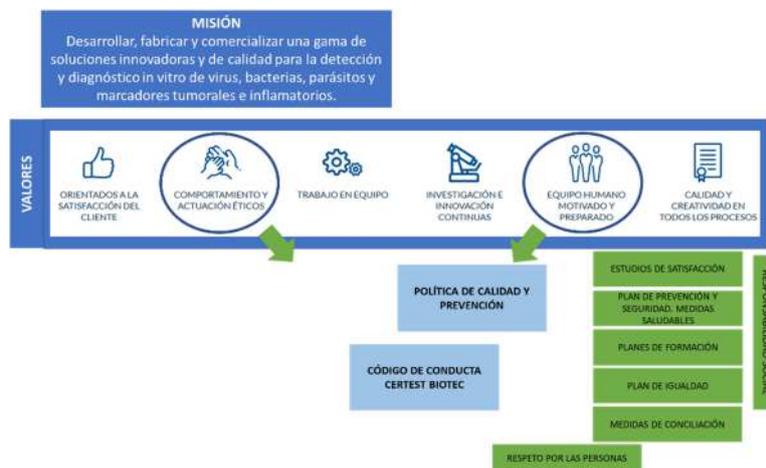
Consideramos buenas prácticas:

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

## Criterio 3. PERSONAS

Consideramos nuestra plantilla, 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 2021 con 267 trabajadores.

Indicador		2017	2018	2019	2020	2021
nº personas contrato indefinido (a tiempo completo)	M	77	90	105	129	159
	H	10	14	20	25	34
nº personas contrato temporal (a tiempo completo)	M	21	20	19	42	56
	H	8	7	5	9	18

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.

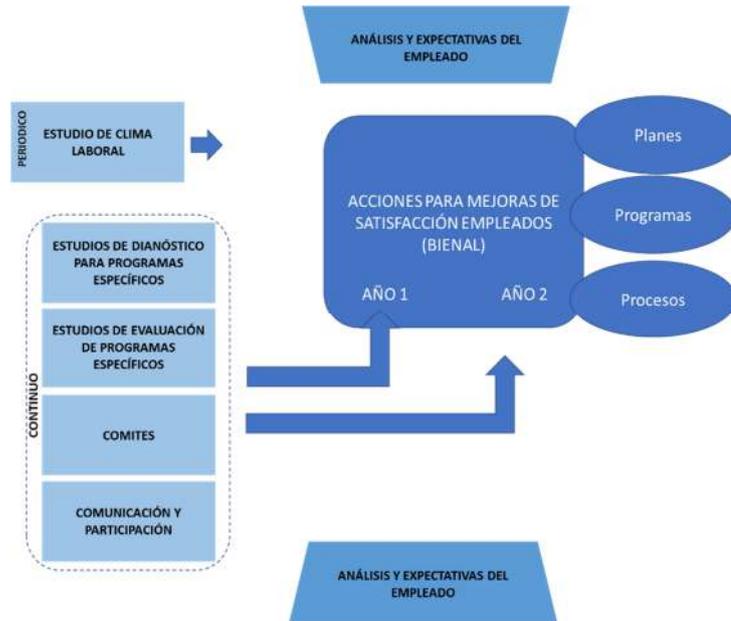
Trabajamos para seguir evolucionando y adaptarnos a los nuevos tiempos aplicando técnicas e ideas novedosas y disruptivas para la gestión del talento.

Ambito	Enfoques
Satisfacción de las personas	<p>Uno de los valores de CerTest es <b>Equipo Humano motivado y preparado</b>. Es imprescindible la satisfacción de las personas que forman parte de CerTest. Existen diferentes sistemáticas para conocer y analizar las expectativas, necesidades de la plantilla, así como sus niveles de satisfacción.</p>
Igualdad de Oportunidades y no discriminación	<p>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.</p> <p>Se dispone de un <b>Plan de Igualdad</b> y de un <b>protocolo</b> 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.</p>
Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	<p>Se dispone de un <b>Programa de medidas de conciliación</b> que favorecen la conciliación personal y laboral de la plantilla. Nuestra organización ha sido reconocida a nivel nacional.</p>
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 toda la plantilla, a través de sus responsables y es aprobado por el Comité de Empresa. Se gestionan <b>planes de formación continua</b> para la plantilla.</p> <p>Todas las personas que forman parte de CerTest, independientemente de la relación contractual, reciben</p>

Ambito	Enfoques
Formación y fomento de la empleabilidad	<p>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 <b>Prevención de Riesgos Laborales de CerTest</b>, 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 las personas de CerTest 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	<p>Con una periodicidad trimestral, se mantienen reuniones formales en las que se transmiten el nivel de satisfacción de la plantilla o con las medidas implantadas, así como plantear solicitudes, sugerencias o quejas que realizan los trabajadores.</p> <p>Además de estas se realizan reuniones puntuales para tratar temas específicos o comunicaciones al departamento de RRHH.</p>
Estudios específicos y seguimiento de Comités	<p>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 la plantilla.</p>
Comunicación y participación	<p>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 la plantilla, sus inquietudes, sugerencias, etc</p> <p>Comunicación interna individual: todos los empleados y empleadas 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.</p>

Indicador	2018	2019	2020	2021
Media satisfacción (2018 escala 1-5 /2020 escala 1-10)	3,87	-	7,2	7,1
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	84	-	59,5	57,7
Índice de rotación (% bajas voluntarias)	3,5	4	3	2
Antigüedad media de la plantilla (años)	4,5	5	3,7	3,5
Índice de absentismo	2,76%	2,51%	6,34%	4,07%
% de promociones internas	15	17	20	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:

<b>Ejemplos de medidas del Plan de Igualdad CerTest</b>		
<b>Área</b>	<b>Medida</b>	<b>Año</b>
Acceso al empleo	Implantar CV ciegos.	2018
	Elaboración Manual de Acogida.	2018
	Realización de prácticas familiares de personas de CerTest	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 y empleadas 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
Conciliación	Lactancia acumulada	2021

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	2021
Composición de total de la plantilla					
	% H	16	17	17	20
	% M	84	83	83	80
	% menos de 30 años edad	23	21	30	31
	% entre 30 y 46 años edad	70	71	63	62
	% más de 46 años edad	7	7	7	7
Antigüedad menos de 6 meses %	%	11,45	8,72	21,46	19,85
	%M	80	85	18	72
	%H	20	15	82	28
Antigüedad 6 meses a 1 año %	%	6,87	7,38	6,8	17
	%M	100	73	86	87
	%H	-	27	14	13
Antigüedad 1 a 3 años %	%	35,88	35,57	36	34,08
	%M	77	81	82	86
	%H	23	19	18	14
Antigüedad 3 a 5 años %	%	25,95	25,50	17	10
	%M	88	82	78	72
	%H	12	18	22	28
Antigüedad 6 a 10 años %	%	12,21	14,09	13	15,35
	%M	81	90	92	86
	%H	19	10	8	14
Antigüedad más de 10 años %	%	7,63	8,72	6	6,36
	%M	92	92	92	95
	%H	8	8	8	5

<b>B. Información sobre estructura salarial de la plantilla por género</b>					
<b>Indicador</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Distribución de la plantilla por bandas salariales y grupos profesionales					
<17.000€	%M	90	96	95	87
	%H	10	4	5	13
17.001€-20.000€	%M	92	87	81	91
	%H	8	13	19	9
20.001€-25.000€	%M	71	83	81	84
	%H	29	17	19	16
25.001€-32.000€	%M	78	76	71	70
	%H	22	24	29	30
>32.001€	%M	70	74	72	78
	%H	30	26	29	22
<b>C. Información sobre participación en estudio de igualdad</b>					
<b>Indicador</b>		<b>2018</b>	<b>2020</b>		
% de participación en diagnóstico cualitativo		86%	60%		
Nº Mujeres		93	97		
Nº Hombres		20	25		

En 2021-2022 se ha revisado y comunicado la actualización del Plan de Igualdad a la nueva normativa. En la revisión ha participado la Comisión Negociadora, en la que participan miembros de la plantilla, algunos de ellos miembros del Comité de Empresa. Existe un mail corporativo específico para que las personas de CerTest puedan trasladar cualquier duda, cuestión o comentario referente al Plan de Igualdad.

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.

<b>Ejemplos de medidas CerTest de conciliación</b>
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 todos los 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 2022, integrado en la actualización del Plan de Igualdad, se han revisado las medidas de conciliación.

Indicador		2018	2019	2020	2021
% de plantilla que hace uso de medidas de conciliación		100	100	100	100
Nº plantilla que					
tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad					
	M	0	5	7	11
	H	2	1	3	3
ejercieron su derecho a reducción jornada por cuidado de hijos					
	M	4	4	7	8
	H	0	0	0	0
hicieron uso de la reducción de jornada laboral por otros motivos					
	H	0	0	0	
	M	0	0	0	1
hicieron uso de excedencia voluntaria					
	M	1	1	1	3
	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 y empleadas.
- 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 y empleadas, 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 la plantilla 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 supera el 10%.

- 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 14 de ellos disfrutaron de Becas CerTest durante 9 meses, pasando la mayoría después a plantilla de Certest .

Estas acciones suponen herramientas para la captación y selección de personal para CerTest. Los diferentes programas se describen con mayor detalle en la presente memoria, en el apartado C.5.1 Impacto Social.

Además, el Departamento de Gestión de Recursos Humanos y del Talento, participa de forma habitual, en acciones dirigidas a la difusión de prácticas relacionadas en la gestión de personas.

En 2022, destacamos las siguientes acciones:

- Incorporación de personas a través del Programa Retorno Joven Aragón.
- Participación en el Programa Talento Aragón Joven (ESIC), con la incorporación de una persona al Departamento Regulatory MDx.
- Programa formativo lanzado en colaboración con INAEM y Universa.
- Contrataciones en modalidad de FP Dual.
- Inicio de proyecto de implantación de un sistema de evaluación del desempeño.
- Realización de programa de formación de Liderazgo (ESIC).
- Participación de la Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento, en acciones relacionados con la gestión de personas y la empleabilidad: "Gestión de personas en tiempos convulsos" ( ESADE), Foro Gestión del Talento (ESIC), Participación en un Estudio en Universidad de Zaragoza, sobre el retorno al trabajo de mujeres con cáncer de mama. Grupo de colaboración GIS 163 de Medicina del Trabajo.

Indicador	2018	2019	2020	2021
% de cumplimiento de Plan de formación	80	90	64	31

A lo largo de 2021, se realizaron el 31% de las acciones incluidas en el Plan de Formación. La causa principal fue que surgieron otras necesidades formativas prioritarias a las planificadas, por lo que se realizaron 44 formaciones nuevas. En resumen, se cumplieron el número de formaciones, aunque no las definidas en el plan de Formación inicial.

Consideramos buenas prácticas:

- el nivel digital del desarrollo de acciones formativas y acciones de gestión del conocimiento.
- Diferentes modalidades para la incorporación y desarrollo de la plantilla: Doctorados industriales, Programa Becas CerTest, Contratación en modalidad FP Dual.

### C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

CerTest tiene un firme **compromiso con la seguridad y la salud de sus empleados y empleadas:**

- 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 la plantilla.
  - 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 la plantilla.

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 y empleadas 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 almuerzo. Desayunos saludables con fruta ecológica de Atades. Incorporación de productos saludables en las máquinas vending.	2020-2021
Participación en Programa Empresa Deporte. Nuevo comedor	2022

Indicador	2018	2019	2020	2021
Nº total de accidentes con lesiones	1	4	4	7
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	41	65	88	146
Media de días no trabajados por enfermedad común	7,29	6,76	9,97	13,31
Media de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	1,88	0,52	8,5	0,09
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0
Índice Absentismo CC	2,81%	2,55%	2,92%	4,07%
Índice Absentismo sector	3,53%	3,96%	4,18%	4,63%

En 2022 se han realizado importantes acciones en este ámbito de la seguridad, salud y bienestar:

- Revisión de evaluación de puestos.
- Actualización del Plan de Emergencias, incorporando dos versiones, una de ellas a modo de guía para facilitar la comprensión
- Acciones formativas en materia de prevención de riesgos.
- Desarrollo de reconocimientos médicos en las instalaciones de la empresa.
- Realización de campaña de vacuna gripe para empleados.
- Participación en el programa Empresa Deporte de la Cámara de Comercio de Zaragoza, en el que se realizan de forma colaborativa por y para empresas, diferentes actividades deportivas
- Revisión del envasado y almacenamiento de productos químicos en los laboratorios.
- Acciones que fomentan el buen ambiente de trabajo: Concurso de fotografías con el árbol de los deseos de Navidad.

Destacamos la flexibilidad, capacidad de adaptación a las circunstancias de los últimos años, así como el número de medidas dirigidas a la salud y bienestar de la plantilla.

## 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 incluyó la iniciativa de conocer el nivel de sensibilización en sus organizaciones en materia de responsabilidad social.
- Se están realizando acciones relacionadas con la elaboración del Código de Conducta de Proveedores.

Indicador	2018	2019	2020	2021
% de proveedores de compras de ámbito nacional	32	30	42	40

## **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 del su nivel de calidad y gestión, - Sistema de gestión de calidad, - Capacidad, - Responsabilidades, - Auditorías o supervisiones periódicas, - Sistema de gestión de las reclamaciones, - Condiciones específicas, - Acuerdos de confidencialidad, - Precios y modos de pago, - Requisitos respecto al transporte y entrega.,

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

Indicador	2018	2019	2020	2021
% de proveedores baja por conocimiento de motivos ambientales o sociales	0	0	0	0

En el año 2022, se ha trabajado en la identificación mecanismos de control de proveedores y la integración con los criterios de Cumplimiento Normativo de la organización.

### **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.

<b>Indicador</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº años antigüedad media de los proveedores con compra en el año.	6	5,5	6	6
Satisfacción general de proveedores (1-5)	-	4,35	4,4	4,6

En el año 2022:

- se ha continuado realizando actuaciones en el ámbito de la investigación con entidades colaboradoras. Destacamos en Aragón, la Universidad de Zaragoza, Universidad San Jorge, ISS e IACS.
- se ha participado de forma activa en diferentes eventos organizados por proveedores y partners. Como ejemplo, en el programa de entrevistas de la empresa proveedora Megablock.

### 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 en 2022.

Línea de acción	Proyectos
Desarrollo del Talento en Aragón	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Participación en ACPUA en la evaluación 2 doctorados (Bioquímica y Biología Molecular – Química Orgánica).</li> <li>✓ Becas CerTest, para estudiantes que finalizan Biotecnología y másters, por una duración de 10 meses.</li> <li>✓ Realización de Doctorados Industriales de personas de CerTest.</li> <li>✓ Presencia en eventos de empleo y talento: Conecta (USJ), Expotalent (Unizar), Feria de Empleo (Cámara de Comercio).</li> <li>✓ Participación Desafío empleo Job DAY (Fundación San Valero): en 2022 ha sido la primera participación, junto con otras empresas aragonesas. Se trabaja el desarrollo de las dinámicas y entrevistas de trabajo, en el ámbito de Salud, en el caso de CerTest.</li> <li>✓ Participación en el Programa Talento Aragón Joven (6ª Edición), junto a otras 16 empresas.</li> </ul>
Apoyo a la investigación y al desarrollo tecnológico	<p><b>Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyecto iGEM con la Universidad de Zaragoza. CerTest financia los productos reactivos que se precisan en el proyecto. En 2022 se realizó una jornada en CerTest con los integrantes del equipo, en la que pudieron conocer la empresa.</li> <li>✓ Colaboraciones periódicas al Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IIS Aragón).</li> <li>✓ Colaboración con el Hospital Royo Villanova.</li> <li>✓ 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".</li> <li>✓ Esponsorización Jornada de Virología 3rd Research Symposium on Coronavirus, Societat Catalana de Biologia, Institut d'Estudis Catalans.</li> <li>✓ Esponsorización máster de Salud Global, curso 2021-2022, facultad veterinaria.</li> <li>✓ Patrocinio de curso Extraordinario Jaca - Escuela Biología 2022</li> <li>✓ Programa Retorno Joven Aragón.</li> <li>✓ Participaciones en eventos del sector de actividad.</li> </ul>

Línea de acción	Proyectos
<p>Apoyo a la investigación y al desarrollo tecnológico</p>	<p><b>Divulgación y Difusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Patrocinio del Premio CerTest BIOTEC "A la mejor imagen científica del año" Sociedad Española de Bioquímica y Biología Molecular.</li> <li>✓ Participación de personas de CerTest en la semana del Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia (niños y niñas de Primaria e Infantil en el CPI Galo Ponte (San Mateo de Gállego). Se trataron aspectos acerca de su trabajo (lo que más les gusta, por qué eligieron la ciencia, etc).</li> <li>✓ Campaña de comunicación externa en redes sociales, durante una semana y Campaña de comunicación interna (en pantallas de información) sobre la historia y trabajos de diferentes mujeres en la ciencia: Margarita Salas, Rosalín Franklin, Katalin Karikó, Tu Youyou, Eva Engvall.</li> <li>✓ Patrocinio en D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia (<a href="https://densayofest.com">https://densayofest.com</a> certamen nacional y anual de espectáculos teatrales de contenido científico, en el que los centros de investigación, universidades, museos, divulgadores independientes se suben al escenario para seducir al público con los mensajes de la ciencia y el estímulo de las tecnologías. Es pionero en España que ha nacido en Zaragoza, como herramienta de divulgación con dimensión nacional. Cuenta con la financiación CerTest Biotec, del Ministerio de Ciencia, y el Ayuntamiento de Zaragoza, la Fundación .</li> </ul> <p><b>Desarrollo Tecnológico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación como empresa tractora en la Iniciativa Open Innovation ANCES (Asociación Nacional de CEEI Españoles).</li> <li>✓ Participación en uno de los RETOS planteados en la Iniciativa Horizonte Factoria, que coordinan Grupo Init y Sabadell BStartup.</li> </ul>
<p>Acciones solidarias y apoyo social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación con la asociación UP Down. Profesionales de CerTest se realizaron fotografías que formaron parte de su calendario 2022, en nuestras instalaciones con niños de esta asociación.</li> <li>✓ Adquisición de semillas y macetas suministradas por GARDENIERS Atades y entrega a los familiares de la plantilla que participaron en la jornada de extracción de sangre Se han realizado dos jornadas y los participantes obtenían resultado del nivel de anticuerpos.</li> <li>✓ 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).</li> <li>✓ 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 recibió una felicitación navideña elaborada por los alumnos de Infantil y Primaria, como agradecimiento al trabajo a quienes les han cuidado durante la pandemia.</li> <li>✓ Donación de kits de rapid test a niños que participaban en los campamentos de ASPANOA y de SAN MATEO de GALLEGO.</li> <li>✓ Adhesión al Programa de Solidaridad en la Empresa de la Asociación Española Contra el Cáncer.</li> <li>✓ Recolecta entre plantilla para la compra de alimentos para Banco de Alimentos de Zaragoza.</li> <li>✓ Donación de indumentaria deportiva de las categorías del C.D. San Mateo (San Mateo de Gállego).</li> <li>✓ Patrocinio de elementos publicitarios en C.D. San Mateo.</li> <li>✓ Donación a la Campaña de Cooperación Internacional "Una Sonrisa por Navidad". Además de la aportación económica de CerTest, se recibieron 94 regalos por parte de la plantilla. La gran mayoría de los niños que recibieron nuestros regalos residen en Zaragoza.</li> <li>✓ Donación para ACNUR en el reto CERTEST POR UCRANIA. CerTest aportó la misma cantidad que la total aportada por la plantilla.</li> <li>✓ Colaboración con Centros Especiales de Empleo.</li> </ul>

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	2021
Nº personas destinadas a proyectos de Acción Social	2	2	3	3
% de personas que han participado en proyectos de Acción Social	65%	72%	75%	75%

El Plan puede, revisarse e incorporar acciones sugeridas por la plantilla 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. Heraldos de Aragón.
- Año 2021. Premio Aragoneses del Año 2020. Categoría Ciencia y Tecnología. El Periódico de Aragón.
- Año 2021. Ganador en los premios CEX 2021, siendo uno de los 5 finalistas a nivel nacional. Centros de Excelencia (Asociación de Centros Promotores de la Excelencia, pertenecientes a toda España, entre los que se encuentra el Instituto Aragonés de Fomento).
- Año 2021. Proyecto de ampliación de instalaciones, que permitirá contar con una de las mayores instalaciones de España dedicada a la investigación, desarrollo y producción de productos y servicios sanitarios.
- Año 2022. Integrante del Consejo de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, del Gobierno de Aragón.

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 la plantilla, relativas a la comunicación e información a los grupos de interés, que se encuentran incluidas en los siguientes aspectos del código de conducta de las personas 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 Foros y eventos Cuestionario de Responsabilidad Social Aragón Memoria de Responsabilidad Social RSA
Plantilla	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	2021
Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc)	0€	0€	0€	0€

La repercusión, presencia e impacto de CerTest en los medios ha experimentado un crecimiento notable. En 2022, han sido diferentes las intervenciones de directivos de CerTest (Socios Administradores, Dirección General, Dirección Gestión Recursos Humanos, etc) en medios de comunicación de radio y prensa (Onda Cero, Aragon Radio, Podcast, Ances Talento Emprendedor podcast).

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	2021
Notas de prensa	6	12	28	28
Publicaciones registradas	47	36	90	121
Campañas email	16	19	46	43

Redes sociales	2019	2020	2021
Linkedin seguidores	1.127	3.794	7.700
Instagram seguidores	90	282	573
Youtube suscriptores	1.234	1.560	1.880

### 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 empleadas 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 2022 se ha participado activamente en diferentes Foros que han favorecido la comunicación y difusión de los proyectos y prácticas realizadas por CerTest en el ámbito de la **sostenibilidad**:

- ✓ Ponencia en el Instituto Rio Gállego (Zaragoza), sobre CerTest. Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento de CerTest
- ✓ Participación en el FORO TALENTO de RRHH ESIC ARAGON. Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento de CerTest.
- ✓ Ponencia en II Foro ESADE sobre "Gestión de personas en tiempos convulsos" en el marco de la I Edición Career Week. Responsable de Recursos Humanos y Gestión del Talento de CerTest.
- ✓ Ponencia en V Encuentro de Innovación Abierta y Emprendimiento Industrial (diciembre 2021). Técnico Departamento Desarrollo e Innovación.
- ✓ Participación en la Mesa Redonda "Tecnología, Innovación e Internacionalización: trío de ases ganador", enmarcada en la Semana de la Internacionalización Cámara de Comercio de Zaragoza. Director General.

Además, se han continuado realizando avances en integración de la información sobre los ODS, mediante píldoras informativas, mails formativos 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"> <li>- actuar como agentes de promoción del respeto al medio ambiente.</li> <li>- adecuar su conducta al desarrollo ambiental.</li> <li>- gestionar las instalaciones mediante un uso eficaz de la energía, de los materiales y de los recursos naturales</li> <li>- adoptar las medidas razonables y necesarias para evitar cualquier riesgo-ambiental o minimizarlos en caso de que se produjera cualquier contingencia</li> </ul>
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, plantilla, 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
<b>-Instalación de un sistema geotérmico</b> , 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 CO <sub>2</sub> a la atmósfera.	2016

Actuación en materia ambiental	Año	
<p><b>-Infraestructuras sostenibles en Centro de trabajo. Edificación</b> con criterios bioclimáticos y laboratorios con aislamientos térmicos de altas prestaciones.</p> <p>Los diferentes proyectos de ampliación de instalaciones, tienen las mismas características.</p>	<p>2018</p> <p>2020-2022</p>	
<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> 	<p>2019</p>	
	<p>-Instalación de infraestructura de recarga de vehículos eléctricos. Se ha ido incrementando paulatinamente el número de plazas de aparcamiento de vehículos eléctricos.</p> <p>-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>	<p>2019-2022</p>
<p><b>Ampliación de un sistema geotérmico.</b> 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> <p><b>Ampliación de instalación fotovoltaica,</b> que dará servicio a las nuevas instalaciones.</p>		<p>2021-2022</p>
<p><b>Inicio de programa formativo Lean,</b> con las implicaciones en la optimización de recursos y sostenibilidad, que implica.</p>		<p>2021-2022</p>

## 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	2021
Consumo electricidad (Kwh) medio por empleado	7.249	6.351	6.405,02
% de electricidad realizado mediante autoconsumo ( <sup>1</sup> ) octubre a diciembre dado que la instalación se realizó en octubre ( <sup>2</sup> ) En 2021, por los proyectos de obras, el sistema estuvo desactivado durante dos meses.	10 ( <sup>1</sup> )	10	6

Indicador	2018	2019	2020	2021
kgs residuo biosanitario frente a cifra de negocio (M€)	511	540	74	99
kgs envases que contienen restos de sustancia peligrosas o están contaminados por ellas	175	110	305	189
kgs otros disolventes, líquidos de limpieza	521	351	1.411	1.090
Kgs productos químicos laboratorio	684	566	184	419
Kgs residuos de tóner impresión con sustancias peligrosas por empleado	1,50	1,55	2,20	2,17

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.