

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y ASESORÍA  
ALIMENTARIA, S.L.L.**  
CIF:B05283429  
C/Horno 3a,  
44130 - Villastar  
Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y ASESORÍA ALIMENTARIA, S.L.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

CTRA. CUENCA, 34. VILLASTAR 44130. TERUEL

#### 03 - Sector. Actividad

LABORATORIO DE ENSAYOS

#### 04 - Año comienzo actividad.

2021

#### 05 - Número de personas empleadas

6

#### 06 - Persona contacto

YISELL CERRA RODRÍGUEZ

#### 07 - E-mail contacto

[direccion@isaa.es](mailto:direccion@isaa.es)

#### 08.- Página web

[www.isaa.es](http://www.isaa.es)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

- 1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
  - Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
  - Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
  - Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
  - Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

RPT

**2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

**2.1. Información adicional**

En primer lugar, revisaremos el CONTEXTO EXTERNO en el que se encuentra la organización, el cual lo constituye todas las condiciones de fondo en el ambiente externo de la organización. Esta parte del ambiente conforma un contexto general para la toma de decisiones de gerencia. Estos factores pueden afectar directamente o indirectamente a la organización. Para determinarlo, nos basaremos en la herramienta de trabajo PEST, es decir, en el entorno Político-Legal, Económico-industrial, Socia-cultural y Tecnológico.

? Entorno Político-legal: hace referencia al marco institucional que existe en el contexto socio-económico y al desarrollo legislativo que pudiera afectar al sector. Las variables que se deben considerar para Instituto de Seguridad y Asesoría Alimentaria, S.L.L. (ISAA). son las siguientes:

? Tipo y características del sistema político vigente, debido a su influencia y apoyo al sector industrial, por ejemplo, subida/bajada de impuestos y los presupuestos pertinentes. Actualmente dada la situación política en la que nos encontramos todo está relativamente aplazado y se están realizando las mismas actuaciones sin realizar modificaciones de importancia, por lo que se puede considerar que no se ha tenido efecto político en nuestras actuaciones.

? Nivel de estabilidad del gobierno: actualmente se mantiene la concesión de las subvenciones para la ayuda en la formación pública, hasta la fecha. Las próximas previsiones no son las mismas, pero eso analizaremos en las próximas convocatorias que no se esperan buenas.

? Legislación (tributaria, laboral, sanitaria) y la relacionado con la forma de tramitar los diferentes cursos formativos: la legislación de aplicación no presentó modificaciones significativas en su aplicación hasta marzo, en el momento de la crisis del Covid-19 todas las legislaciones de aplicación a formación se vio modificada, desde aplazar las sesiones presenciales, aplicación de medidas preventivas frente Covid-19, activación de las sesiones por aula virtual?..una serie de medidas que dificultó llevar a cabo los diferentes programas formativos, solventado con la prórroga concedida para poder completar dichos programas formativos.

Y desde el punto de vista de los legales, se deben considerar:

- ? Licencias
- ? Leyes sobre el empleo
- ? Derechos de propiedad intelectual
- ? Leyes de salud y seguridad laboral, muy modificados por Covid-19
- ? Sectores protegidos o regulados

? Entorno Económico-industrial: se refiere al estado actual de la economía relacionada con la inflación, la distribución del ingreso disponible, la presión tributaria, etc. Son factores económicos del entorno general que pueden afectar a las prácticas administrativas. Las variables a considerar para ISAA son las siguientes:

? Ciclo económico en el que nos encontramos: Crecimiento actual del PIB ya que, nos puede dar una idea de la competitividad que existe para la organización y cada vez mayores dada la situación que nos encontramos que todas las empresas buscan ampliar sus clientes sin límites geográficos.

? Nivel del IPC: dicho nivel afecta en todos los sentidos a la organización. Por una parte, baja el precio de los servicios que afectan directamente a los gastos fijos de la organización, como por ejemplo alquiler de las instalaciones o el descenso del coste de la gasolina. Así, la subida de los precios de la electricidad y de los alimentos agravó el alza del IPC.

? Diferenciación en el servicio: Se sigue trabajando en la satisfacción de los clientes y en la actualidad todos los clientes trabajan con nosotros sin manifestar por su parte discrepancias con nuestro sistema de trabajo, es más antiguos clientes que dejaron de trabajar con nosotros han retomado la relación al considerar que nuestro servicio es más satisfactorio que con otros laboratorios.

? Número de competidores directos: en nuestra provincia tenemos pocos competidores directos pero debido a las cercanías con otras provincias se desplazan y hacen que la competencia sea mayor. En la parte de formación en la actualidad en la provincia somos los únicos que presentamos las características tan completas que nosotros ofrecemos en certificados de profesionalidad y principalmente formación en la parte de industrias de alimentación.

? Certificaciones en sistemas de gestión de calidad: el sector servicios es un mercado cada vez más globalizado, y la calidad es un factor estratégico. Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad, entre otros beneficios, proporcionan confianza a los clientes y, por tanto, competitividad en el sector. Actualmente, se posee certificación en UNE EN ISO 9001.

? Entorno Socio-cultural: es el estado general de los valores sociales dominantes en aspectos tales como, los derechos humanos y el medio ambiente natural, las orientaciones en educación y las instituciones sociales relacionadas con ella, así como, los patrones

demográficos. Las variables a considerar para ISAA son las siguientes:

? Evolución de la pirámide de población: la tendencia actual es una pirámide invertida, es decir, un mayor número de personas mayores que de jóvenes. Por lo tanto, esto puede influir en la renta per cápita, la actividad, ocupación, paro, esperanza de vida, etc.

? Densidad de población: la tendencia actual es el movimiento de las personas hacia las capitales de provincia, aunque en la actualidad con la crisis del Covid-19 esta situación se ha ralentizado favoreciéndose la vida en los pueblos.

? Evolución de emigración e inmigración: los emigrantes que acaban de llegar a nuestro país necesitan formación en nuestra cultura y forma de trabajar. Este aspecto nos afecta directamente dado que gran parte de nuestro alumnado en personal emigrante en periodo de inserción social y mediante la formación se favorece dicha inserción, principalmente en la parte de desempleados.

? Valores sociales, morales, éticos: por ejemplo, la tendencia actual de vida saludable influye en la seguridad alimentaria que nosotros aportamos mediante el análisis de los productos, en la parte de laboratorio. Y también nuestros alumnos aumentan su moral dado que se sienten más incluidos dentro de la sociedad. Por su parte nuestro departamento de calidad contribuye al desarrollo e implementación de diversas normas de calidad en el sector agroalimentario, contribuyendo así a la competitividad de las mismas.

? Hábitos por zonas demográficas: dado de nosotros trabajamos principalmente en la provincia de Teruel y un poco en la provincia de Zaragoza no se detectan grandes variaciones en lo que afecta a las actividades del laboratorio y calidad. Hemos implementado la realización de curso, que antes se hacían de forma presencial por video conferencia, debido a las actuales condiciones del covid, con esto logramos que empresas que están muy alejadas de Teruel o Zaragoza, reciban nuestros servicios.

? Entorno Tecnológico: es el estado general del desarrollo y disponibilidad de la tecnología en el entorno, incluyendo los avances científicos. Las variables a considerar para ISAA son las siguientes:

? Gasto público en I+D: esto conlleva a que se investiguen y desarrollen nuevos equipos o técnicas que podrían adquirirse y aplicarse en la organización, esta actividad se ha visto poco desarrollada durante este año.

? Nivel de desarrollo tecnológico: la implantación de las últimas tecnológicas implican eficiencia en los recursos disponibles y, por tanto, posicionarse competitivamente en el sector. Durante este año se trabajó desde el laboratorio en ofrecer el servicio de verificación de sondas de temperatura y humedad relativa, mediante la adquisición de un termómetro hidrómetro que nos permite realizar esta actividad. Desde la parte de formación se trabaja con ordenadores y continuamente actualizándose para ser la más adecuada posible para el servicio que presta y actualizándola para la realización de las clases virtuales asociadas a las clases formativas impartidas durante el confinamiento.

? Grado de implantación de tecnologías de la información: el nivel de implantación informático conlleva una mayor eficiencia de los recursos, así como, la eliminación de los errores por el factor humano. Se planificaron unos cambios en el programa informático pero todavía están en fase de desarrollo

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

##### **3.1. Información adicional**

Nuestra empresa tiene implantado la ISO 9001, dentro de la cual hemos incluido un apartado específicamente de este tema.

#### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

##### **4.1. Información adicional**

Actualmente estamos valorando la posibilidad de la implantación de la norma en aspectos medioambientales ISO 14001/2015, lo cual supondría una inversión en proyectos que afectan directamente a nuestro impacto medioambiental.

### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

#### **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

##### **5.1. Información adicional**

Nuestra empresa posee unos valores orientados principalmente a la responsabilidad, lealtad e integridad del negocio. Por tanto, existe un clima confortable y saludable de trabajo. Además, el personal ya tiene una antigüedad en sus puestos de trabajo que hacen que el clima laboral se vea favorecido. Añadido a esto podemos decir que la totalidad de la plantilla de trabajadoras son mujeres con un nivel de escolaridad medio-alto, ya que poseen formación técnica o titulaciones universitarias.

En general, todo el personal de la empresa se encuentra en contacto directo con los clientes. Sin embargo, el departamento de administración tiene la responsabilidad de atender a los clientes y dirigirlos, en caso necesario, al departamento apropiado, así como, tomar nota de sus necesidades y requisitos.

Por tanto, tenemos información actualizada en todo momento de las posibles vulnerabilidad

tanto de trabajadores como de clientes.

## **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

### **6.1. Información adicional**

La compresión del contexto de ISAA. nos permite comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés, es decir, la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por un decisión o actividad, y sus requisitos debido al efecto que pueden ejercer sobre la organización para generar productos que satisfagan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios. En el siguiente diagrama se encuentran plasmados los grupos de interés de ISAA así como, sus requisitos.

Clientes: constituido por las empresas o particulares (personas física ? alumnos) que requieren de nuestros servicios, tanto a nivel laboratorio como a nivel formativo y por ello usan los servicios de la organización.

Empleados: son las personas físicas que con la edad legal mínima que presta sus servicios retribuidos subordinados a la empresa.

Propietarios/accionistas: personas física o jurídica que poseen una o más acciones de la empresa.

Competencia: empresas específicas que oferten productos o servicios iguales o similares a los mismos clientes.

Comunidad: conjunto de seres humanos que comparten elementos, intereses, propiedades u objetos en común.

Proveedores: son los abastecedores específicos de la empresa, tanto de información y financiamiento como de material (consumibles) que la empresa necesita para operar.

Legisladores/organismo certificador: son las agencias o representantes gubernamentales, a nivel local, estatal y nacional, que sancionan leyes, reglamentos, normas de calidad que afectan las operaciones de la empresa dentro de un país determinado.

Los requisitos determinados para cada una de las partes interesadas detalladas son evidentes, como insumo en el proceso de planificación, como potencial riesgo y/u oportunidad.

Además, se realiza un seguimiento y revisión de la información y requisitos de las partes interesadas consideradas pertinentes para la organización. En la siguiente tabla, se detalla el seguimiento realizado, su frecuencia, así como, su influencia sobre el sistema de gestión de calidad ya que, de esta forma podemos plantear el compromiso que va a existir por parte de la organización para mitigar su posible impacto. Para establecer la influencia se utilizó la matriz de influencia/impacto.

## Gobierno de la organización

### 7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### 7.1. Información adicional

La Dirección de ISAA. está plenamente comprometida con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y la mejora continua. Para ello lleva a cabo las siguientes acciones:

- ? Comunicar a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente; así como los reglamentarios y legales.
- ? Definir la Política de Calidad, así como, la misión, visión, valores de la organización y los objetivos del Sistema de gestión de la calidad, siendo éstos compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización.
- ? Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.
- ? Asegurar que se establecen objetivos de calidad que abarcan a todas las actividades de la empresa y coherentes con la política de calidad.
- ? Realiza anualmente una revisión completa del Sistema de gestión de Calidad
- ? Realizar un análisis del contexto interno y externo de la organización que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización, así como, realiza un seguimiento y revisión de dicho análisis.
- ? Determinar las partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión de calidad, así como, sus necesidades y requisitos derivados al Sistema de gestión de la calidad. Además, realiza un seguimiento y revisión de dicha información.
- ? Pone a disposición los recursos necesarios y adecuados, tanto los de carácter humano como los relativos a infraestructuras y ambiente de trabajo, para alcanzar la conformidad del producto suministrado y de los servicios prestados.

De esta manera, transmite a la empresa la importancia de cumplir con los requisitos de esta Norma Internacional, con todos los requisitos legales y reglamentarios, así como, con los requisitos del cliente relacionados con la calidad.

## POLÍTICA DE CALIDAD

La política definida por la Dirección es comunicada al resto de la empresa mediante la colocación de carteles, estratégicamente situados, de forma que todo el personal tenga acceso a la misma y así, tenga conocimiento de ella. Además, se encuentra disponible para todas las partes interesadas.

La política de calidad es anualmente revisada, con el objetivo de que siga siendo adecuada a las necesidades de la organización.

La dirección de la empresa asegura que la política de calidad:

- a) Es adecuada a los propósitos de la empresa y coherente con la planificación estratégica.
- b) Es apropiada a la naturaleza y magnitud de sus actividades y servicios
- c) Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos del sistema de gestión de la calidad y

de mejorar su eficacia.

- d) Incluye compromiso de mejora continua, así como de cumplir con los requisitos legales
- e) Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos y metas de calidad
- f) Se revisa para mantenerla vigente y adecuada a la empresa

## OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los objetivos del presente proceso corresponden a los objetivos estratégicos de la organización, los cuales son derivados de un análisis de riesgos, basándose en el contexto interno-externo y partes interesadas de la organización, mediante la matriz DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), de donde se obtienen los riesgos y oportunidades de la organización. A continuación, se determina un plan de acción, de tal forma que se establecen los objetivos estratégicos de la organización.

Para llevar a cabo los objetivos se diseña una planificación (RE-CA-46 OBJETIVOS), determinando las actuaciones, los recursos que se requerirán, el responsable, el personal necesario, el periodo de vigencia, el seguimiento que se realizará y se verificarán sus resultados por medio de su eficacia.

El análisis del contexto y necesidades de las partes interesadas de la organización se realiza de forma anual, por tanto, los objetivos estratégicos se establecen de forma anual. A pesar de esta frecuencia establecida, ante posibles cambios del contexto o partes interesadas se pueden redefinir los objetivos previamente establecidos o establecer nuevos objetivos.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Dirección establece el organigrama de la empresa (en ANEXO C ORGANIGRAMA ) y asigna las responsabilidades y autoridad de cada uno de los procesos. De esta forma, se asegura que el responsable de cada proceso establece los controles necesarios para generar las salidas previstas.

Semanalmente se realizan reuniones con dirección y los responsables de cada proceso, donde se realiza un seguimiento de cada uno de ellos. Además, trimestralmente se realiza una revisión considerando el trimestre completo de cada uno de los procesos, en la que se revisan los objetivos operativos de cada uno de los procesos, así como, lo valores de los indicadores de cada uno de ellos.

## REVISIÓN DEL SISTEMA POR DIRECCIÓN

Con el objetivo de mantener el Sistema de Gestión de Calidad siempre adecuado y eficaz, ISAA. realiza revisiones anuales del Sistema. Durante esta actuación se revisa:

- ? Seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- ? El contexto (externo e interno).
- ? Las necesidades de las partes interesadas pertinentes.
- ? La política y los objetivos de calidad
- ? Satisfacción del cliente y otras partes interesadas.

- ? Revisión de cada uno de los procesos (recursos humanos, infraestructura y mantenimiento, ambiente, proveedores, ventas y comercialización, productivos, diseño y desarrollo, control documentación).
- ? Resultados de auditorías internas y externas.
- ? Estado de las acciones correctivas derivadas de incidencias internas, reclamación proveedores, reclamación clientes, no conformidades.
- ? Revisión actas de reunión.
- ? Resultados de los indicadores de los procesos.
- ? Eficacia de planes de acción para los riesgos y oportunidades.
- ? Revisión de las oportunidades de mejora.

Tras este análisis se concluye la revisión por dirección determinando:

- ? Necesidades de recursos.
- ? Cambios en el SGC.
- ? Planteamiento de mejoras y oportunidades de mejora.

Tras la revisión se deja constancia en INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.

## PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dirección se encarga de que:

- ? La planificación de la implantación del sistema de Gestión de Calidad con el fin de cumplir los requisitos generales del Sistema
- ? Para asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad, en circunstancias que supongan cambios sustanciales en la empresa como son los siguientes casos:
  - ? Desarrollo de un nuevo servicio o actividad formativa.
  - ? Modificación en la organización de la empresa.
  - ? Aparición de nuevos requisitos legales o reglamentarios.
  - ? Cambios importantes en las instalaciones o las responsabilidades.

Dirección elaborará un proyecto de actuaciones cuya finalidad será asegurar la integridad del Sistema, en el que se contemplarán las actividades apropiadas de entre la lista siguiente:

- a) elaboración de planes de calidad preparados y documentados para cada tipo de curso de formación;
- b) la adquisición de las máquinas y procesos apropiados;
- c) la formación continuada para todo el personal;
- d) la comprobación del proceso de impartición de formación, los procedimientos de inspección y la documentación aplicable;
- e) la actualización, cuando sea necesario, de las técnicas de control de calidad.
- f) la identificación de los futuros requerimientos de medida para asegurar su disponibilidad antes del inicio de la formación;
- g) la identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la realización de la formación y nuevas métodos analíticos.
- h) la aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos,

incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo;  
i) la identificación y preparación de los registros de la Calidad.

En este Proyecto se asignarán responsabilidades de cada actuación y plazos de ejecución. De este modo, la Dirección asegura el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, su integridad y el mantenimiento de los objetivos de calidad definidos.

## RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

ISAA Ha definido la organización y la estructura directiva de la empresa, el lugar que ocupa en la organización matriz y las relaciones entre la gestión de la calidad, las operaciones técnicas y los servicios de apoyo.

Dicha estructura, reflejada en su organigrama parte de una dirección que ostenta la responsabilidad general de la actividad técnica del laboratorio, e incluye el personal y los recursos adecuados para desarrollar sus objetivos cumpliendo los requisitos de calidad especificados. Y también se indica la parte de formación con el personal necesario.

Asimismo, ISAA. Ha especificado las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones de todo el personal encargado de la dirección, realización o verificación de los trabajos que afectan a la calidad de los ensayos y de actividades que se realizan.

A continuación se describen las funciones de cada puesto:

Dirección:

- ? Es el máximo responsable del funcionamiento y gestión global de la organización
- ? Establece e impulsa la Política de Calidad de la empresa.
- ? Promueve la implantación del Sistema de Calidad, delegando en el Responsable de Calidad la ejecución sistemática del mismo.
- ? Es el responsable de efectuar la Revisión periódica del Sistema de Calidad.
- ? Asegura que se establecen los Objetivos de Calidad de la empresa.
- ? Es responsable de la aprobación del Plan Anual de Formación con la colaboración del Responsable de Calidad, de acuerdo a las necesidades de formación del personal de la organización
- ? Deberá proveer al Centro de los Recursos necesarios, humanos, técnicos y materiales, para el buen funcionamiento de la empresa
- ? Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- ? Aprobación de los proveedores homologados.
- ? Dirigir y controlar todas las actividades realizadas en el Laboratorio contando para ello con el Director Técnico.
- ? Gestionar los servicios del Laboratorio orientándolo hacia la mejora continua de la competitividad.
- ? Velar por el mantenimiento de un clima laboral positivo hacia la calidad.

## 8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

En ISAA se dispone de la política de calidad, que está en el tablón de anuncio y es distribuida a todos los trabajadores, además se hacen reuniones semanales para analizar el trabajo desarrollado, en esa semana y la proyección para la siguiente, y futuro inmediato.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

### **9.1. Información adicional**

En ISAA se trabajan con diferentes organizaciones de carácter social, tales como Cruz Roja, San Ezequiel Moreno, CEPAIM, entre otras. Con estas organizaciones se colabora en el área formativa con los grupos de riesgo de exclusión social, tales como inmigrantes, mujeres maltratadas, personas desempleadas y con perfil de difícil inserción laboral y social. Una vez aquí se les da formación teórica y práctica, incluida prácticas en empresas que les ayuda a encontrar empleo, con nuestra cartera de clientes de la industria alimentaria. En la formación práctica se elaboran productos alimenticios que se les da a estos grupos para paliar sus posibles necesidades. Por otra parte en el plano más personal, si nuestros trabajadores detectan alguna necesidad específica en la que se puede ayudar, se trabaja en ello.

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

### **10.1. Información adicional**

Actualmente en ISAA no dispone de un plan como tal, estamos valorando la incorporación del mismo en el plan de calidad y estas actuaciones mencionadas anteriormente plasmarlas como objetivo y poner nuevos proyectos en este sentido.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **11.1. Información adicional**

En ISAA, la satisfacción del cliente, no trata tanto de atender las quejas y reclamaciones,

sino de obtener y explotar toda la información que podamos captar sobre nuestros clientes: sus opiniones, deseos, expectativas y en definitiva poder ofrecerle de manera satisfactoria productos y servicios.

Además nos permite trabajar con mayor calidad, de manera coordinada con nuestros empleados y proveedores en unos objetivos comunes así como mejorar su comunicación.

Se realiza un cuestionario mediante el cual se evalúa el grado de satisfacción de los clientes. Se les enviará una encuesta con diferentes aspectos de la organización de la empresa los cuales serán evaluados por los clientes y remitido a ISAA. con el fin de realizar una análisis cuantitativo de su satisfacción respecto a nuestra organización y detectar posibles deficiencias y proceder a mejorárlas en un periodo corto de tiempo.

En la encuesta se realizará una valoración de:

- ? Atención telefónica
- ? Atención recibida
- ? Cumplimentación de plazos
- ? Documentación
- ? Entrega y presentación de servicio

Con la información recibida se realiza una valoración de los resultados mediante una representación gráfica de dichos resultados.

## **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

### **12.1. Información adicional**

En la encuesta suministrada a los clientes hay un apartado para identificar las mejoras y las necesidades de los clientes.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

### **13.1. Información adicional**

En ISAA.. se mantiene una comunicación fluida con los clientes mediante los siguientes canales de comunicación:

- ? Teléfono fijo: línea de atención en horario de trabajo con administración.
- ? Fax: línea conectada en administración.
- ? Email: direcciones de email asignadas a los integrantes de los departamentos.

En general, todo el personal se encuentra en contacto directo con los clientes. Sin embargo, el departamento de administración tiene la responsabilidad de atender a los clientes y dirigirlos, en caso necesario, al departamento apropiado, así como, tomar nota de sus necesidades y requisitos.

Por tanto, a través de estos canales de comunicación se les hace llegar a los clientes la información relativa de los productos de forma clara, veraz y suficiente, como puede ser, la disponibilidad de productos, tarifas y precios, días de servicio, etc., se tratan las consultas, pedidos, contratos, satisfacción o reclamaciones de clientes, el control que se realiza de la propiedad del cliente, o los requisitos específicos para las acciones de contingencia (cuando sea pertinente).

## REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS

ISAA. identifica los requisitos relacionados con el producto finalmente comercializado, incluyendo:

- ? Los requisitos establecidos por el cliente.
- ? Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto del producto, considerados por la empresa.
- ? Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

### Calidad de los productos y servicios

#### 14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

##### 14.1. Información adicional

Nuestra organización tiene en cuenta estos aspectos a la hora de llevar a cabo sus servicios.

#### 15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

##### 15.1. Información adicional

En ISAA, las reclamaciones de los clientes se registran en el registro de reclamaciones de los clientes RE-CA-12, en la cual se indicarán todos los datos correspondientes a la reclamación u observación realizada, dichas reclamaciones serán numeradas de manera continua. Y se procederá a su resolución de la manera más rápida posible siendo mejor una solución inmediata. La persona encargada de atender las reclamaciones será principalmente el director/a del laboratorio y si esta la considera oportuno recurrirá al responsable de calidad para hacer frente a la reclamación y establecer una medida correctora eficaz.

El porcentaje de reclamaciones se obtienen dividiendo el número de reclamaciones registradas por el número de clientes (registrados en la base de datos) y multiplicado por

100.

Cuando el porcentaje de reclamaciones es superior al 60% se considera que es necesario realizar una revisión exhaustiva del sistema de calidad y que es no satisfactorio.

#### Medidas preventivas

En el momento que se produce una reclamación se debe producir un estudio para determinar las causas por las cuales se produjo dicha reclamación y se deben poner los medios para evitar que en la medida de lo posible se vuelva a repetir por lo cual se procederá a la apertura de una medida preventiva, mediante la utilización del registro de medidas preventivas RE-CA-03, una vez realizada la medida preventiva se procede tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelva a producir y llevar a cabo una mejora en el servicio prestado a los clientes.

#### INDICADORES DEL PROCESO

- ? Nº de reclamaciones de clientes al mes.
- ? Nº incidencias por falta de comunicación de los requisitos.
- ? Valoración de cuestionario de satisfacción cliente (RE-CA-19 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CLIENTE).
- ? Nº de nuevos clientes.

Los resultados de los indicadores se encuentran en RE-CA-51 CUADRO DE INDICADORES

#### Transparencia informativa sobre el producto o servicio

##### 16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

###### 16.1. Información adicional

En ISAA, se informa de forma detallada las características del servicio, mediante presupuesto y seguidamente aclarando las dudas que puedan surgir.

A continuación ponemos un presupuesto de ejemplo.

#### REQUISITOS INFORMATIVOS DE CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los requisitos informativos de condiciones generales del servicio, análisis de los resultados y especificaciones técnicas forman parte de la documentación contractual. La aceptación del presupuesto o el solo envío de las muestras, implica la aceptación de estas condiciones en todos sus términos. Documento disponible en la página web [www.isaa.es](http://www.isaa.es)

##### I. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. Cuando ISAA, S.L.L. asume el Plan de Muestreo de una empresa, se hace cargo de la ejecución en tiempo y forma del mismo.

2. ISAA, S.L.L. se comunica previamente con la persona indicada por la empresa contratante, con el fin de coordinar la visita para la recogida/toma de muestras.
3. Los métodos de ensayo no incluirán una declaración de cumplimiento de la Decisión 2002/657/CE, este aspecto debe ser tenido en cuenta en función del uso previsto del análisis que desee hacer el cliente.
4. Los plazos establecidos para la entrega de resultados (entre 7 y 10 días), son orientativos y no constituyen un compromiso por parte de ISAA, S.L.L., no haciéndose responsable de los retrasos u otros problemas causados por circunstancias imprevistas fuera del control de la empresa.
5. Los parámetros solicitados serán realizados por los métodos seleccionados por ISAA, S.L.L., que están disponibles para el cliente, salvo que este indique un método específico.
6. ISAA, S.L.L. se reserva la facultad de utilizar métodos analíticos distintos a los acordados inicialmente en esta oferta, siempre que estos satisfagan los requisitos legales respecto a la técnica, límite cuantificación/detección, y no supongan incremento en precio o plazo, sin necesidad de comunicación explícita al cliente, salvo que este manifieste lo contrario.
7. Los ensayos se llevarán a cabo con los controles y garantías establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO-9001. Puede consultar con el laboratorio la información necesaria sobre métodos, límites de detección y cuantificación, así como cualquier otra consulta sobre las técnicas de ensayo que considere necesaria.
8. Podrá acceder a consultar las condiciones de nuestros servicios, versiones en vigor de los anexos técnicos de acreditación, datos técnicos, certificados y otros documentos de que ISAA, S.L.L., disponga a través de la página [www.isaa.es](http://www.isaa.es). Por el mismo medio podrá acceder a la consulta on line de resultados. Para garantizar la confidencialidad de sus datos le facilitaremos usuario y clave de acceso al área de clientes de la plataforma, previa solicitud por parte del cliente.
9. Los resultados presentados en el boletín de análisis se refieren única y exclusivamente a la muestra ensayada.
10. Las muestras deben llegar preferiblemente en su envase original y en las condiciones de conservaciones propias del producto para su comercialización; convenientemente cerradas e identificadas. De no ser posible, para el análisis microbiológico, se deberá tomar la muestra en condiciones de esterilidad.
11. Los precios que contiene la oferta son válidos única y exclusivamente para los trabajos descritos en la misma, en caso de que se produzca algún cambio será revisada.
12. Si la muestra recibida tiene unas características diferentes a las informadas en el momento de solicitar el presupuesto, ISAA, S.L.L. podrá modificar el precio indicado si para la realización del servicio se generan costos adicionales.
13. La repetición de los ensayos a petición del cliente sobre la misma muestra en la que se ha llevado a cabo el análisis inicial, en los que se demuestre que el resultado analítico dado inicialmente se confirma, podrán ser facturados con el mismo importe.
14. ISAA, S.L.L., no asumirá la responsabilidad sobre la obtención de resultados diferentes a los emitidos inicialmente si el cliente decide que la repetición se realice sobre una nueva muestra enviada posteriormente.
15. La información relativa al trabajo realizado se conservará durante 5 años desde la finalización del mismo.
16. El contrato es de uso exclusivo del destinatario del mismo.
17. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos

2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, le informamos que trataremos sus datos personales con la finalidad de realizar la gestión administrativa, contable y fiscal, así como enviarle comunicaciones comerciales sobre nuestros productos y/o servicios. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal y los trataremos en base a su consentimiento o la ejecución de un contrato o por obligación legal.

18. Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercer los siguientes derechos sobre sus datos personales: derecho de acceso, rectificación, supresión u olvido, limitación, oposición, portabilidad y a retirar el consentimiento prestado.

19. Para ello podrá enviar un email a: dirección@isaa.es

20. Además, el interesado puede dirigirse a la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos competente para obtener información adicional o presentar una reclamación.

21. Datos identificativos del responsable: ISAA, S.L.L., B05283429, C/Málaga nº 5 bajos, 44002, Teruel, España, 978605715.

22. Se prestarán los servicios contratados de acuerdo a la legislación vigente.

23. En los casos en los que el solicitante, declare los datos de su cliente para los informes de ensayo, este se compromete mediante la aceptación de esta oferta a informarle de las especificaciones técnicas de ensayo de ISAA, S.L.L., y a disponer de la aceptación registrada por parte de este.

24. Se entenderá por cumplido el servicio cuando se haga entrega del informe de ensayo poniéndolo a disposición del cliente. La responsabilidad de cualquier decisión o acción tomada por el cliente basándose en avances de resultados será a riesgo de este.

25. Una vez entregados los resultados al cliente, se conservará la muestra sobrante durante un plazo de 3 días desde la emisión de los mismos. Si el cliente necesita que el periodo de conservación sea diferente al indicado así como si la muestra le debe ser devuelta, este asumirá el coste generado.

26. ISAA, S.L.L., dispone de un protocolo de gestión de incidencias a disposición del cliente por el cual puede cursar cualquier tipo de queja relativa al trabajo realizado.

27. El informe de ensayo se elabora con la información aportada por el cliente y está dirigido a éste, siendo el único responsable del uso e interpretación de su contenido.

28. Es responsabilidad del cliente garantizar que las muestras que envía son seguras y no causan ningún peligro en ninguna parte del proceso (transporte, instalaciones de la empresa, personal?).

29. El cliente será el único responsable del mal uso o gestión de los documentos enviados por ISAA, S.L.L.

30. ISAA, S.L.L., guardará absoluta confidencialidad en relación a la ejecución del trabajo contratado e información aportada por el cliente, a excepción de los casos en los que exista una ley que indique lo contrario.

31. ISAA, S.L.L., no asumirá ninguna responsabilidad sobre los actos realizados por parte del cliente (muestreo, selección de análisis?), así como cualquier acto derivado por una información insuficiente o inadecuada por parte de este.

32. La responsabilidad de ISAA, S.L.L., frente al cliente ante cualquier infracción de las condiciones del contrato se limita a la repetición del servicio o devolución al cliente del importe correspondiente.

33. ISAA, S.L.L., no será responsable de daños indirectos causados por la prestación del servicio.
34. ISAA, S.L.L., adoptará todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses llevando a cabo los trabajos contratados según los principios de legalidad, imparcialidad, buena fe, moralidad, ética, responsabilidad y lealtad.
35. La relación contractual entre las partes está sujeta a la Legislación Española.
36. Para cualquier duda de carácter comercial o técnico no duden en contactar con nosotros.
37. Para la resolución de cualquier litigio las partes se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Teruel.

## II. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La regla de decisión es la comparación directa entre el valor obtenido y el criterio establecido por la legislación vigente, si no se especifica lo contrario.

## III. REQUISITOS INFORMATIVOS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### Muestras de agua

1. Aguas de consumo, continentales, residuales y piscina
  - a) Para el control microbiológico se debe indicar la presencia o no de biocida/desinfectante (cloro libre,?) y si ha sido inactivado en caso de presentar al tomar la muestra mediante la adición de un neutralizante (Tiosulfato sódico).
  - b) Para el control físico-químico la muestra NO debe presentar neutralizante (Tiosulfato sódico) del desinfectante residual dado que puede influir en los ensayos, de remitirse una muestra con neutralizante para este ensayo esta condición se indicará en el informe de ensayo.
  - c) La muestra debe llegar al laboratorio lo antes posible y en un periodo inferior a un día desde la toma de muestras.
  - d) Si no se cumplen estas condiciones podría reducirse la fiabilidad de los resultados. Si, pese a ello, nos remite una muestra en otras condiciones solicitando que sea analizada, se procederá al análisis, pero en los casos en los que el tiempo empleado para el almacenamiento y transporte exceda el tiempo máximo recomendado será detallado en el informe de ensayo que sea analizada, se procederá al análisis, pero en los casos en los que el tiempo empleado para el almacenamiento y transporte exceda el tiempo máximo recomendado será detallado en el informe de ensayo.
  - e) En los casos en los que se solicite radiactividad y los valores obtenidos para actividad alfa total, beta total, beta resto y/o tritio supere los límites máximos establecidos en la legislación vigente, será necesario realizar un conjunto de análisis complementarios específicos para determinar la Dosis Indicativa Total (DIT), que serán valorados una vez concretadas las pruebas necesarias en cada caso, siempre que el contrato no tenga incluidas estas pruebas explícitamente.

### 2. Agua para control de Legionella

- a) La muestra debe llegar al laboratorio lo antes posible y preferentemente en plazo de 1 día, sin que transcurran más de 2 días, desde la toma de muestra.
- b) Los datos sobre la toma de muestra que se deben de aportar para hacerlos constar en el informe de ensayo son, la fecha de toma de muestra, la presencia o no de biocida y si este ha sido inactivado en la toma de muestra mediante la adición de un declarante.
- c) Si no se cumplen las condiciones anteriores podría reducirse la fiabilidad de los

resultados. Si, pese a ello, nos remiten una muestra solicitando que sea analizada, se procederá al ensayo pero se reflejará en el boletín de análisis.

### 3. Muestras de alimentos

- a) Se recogerá la cantidad de muestras necesarias para garantizar la correcta ejecución de los ensayos y la garantía de los resultados, no siendo nunca inferior a 200 gramos.
- b) Las condiciones que deben de cumplir las muestras de jamón serrano para el cumplimiento de ETG son, ?en el jamón deshuesado y sin corteza se deberá obtener una loncha de 15 mm de espesor mínimo tomada a 4 cm por encima de la cabeza del fémur y perpendicular a este hueso y en todo caso de espesor suficiente para obtener las submuestras necesarias en el laboratorio para la realización de los ensayos físico químicos.
- c) Con la finalidad de realizar los análisis de las características organolépticas del jamón serrano se tomará una loncha paralela a la anterior en sentido distal y de 5 cm de grosor como mínimo.?
- d) La muestra se envasará al vacío y se enviará al laboratorio indicando claramente a qué lote pertenece la muestra enviada, así como las referencias y datos que consideren necesarios.

### 4. Otros

- a) En el caso de solicitar un nutricional tipo 1 en un producto con presencia de Fibra alimentaria (o dietética) el cálculo de los Hidratos de Carbono y de la Energía no tendrá en cuenta la contribución de este parámetro al no haber sido analizado. Para que se tenga en cuenta el aporte de la fibra se deberá solicitar en Análisis nutricional tipo 2.
- b) En el caso de solicitar análisis nutricional en productos con presencia de polialcoholes, etanol, salatrim y/o ácidos orgánicos se recomienda solicitar estos parámetros ya que contribuyen al aporte de valor energético. De no hacerlo, estos no se tendrán en cuenta a la hora de hacer el cálculo de las energías (Kcal y KJ).
- c) En el caso de solicitar análisis de fibra alimentaria, se debe de especificar si el producto a analizar contiene algún tipo de fibra de bajo peso molecular (Galactooligosacaridos, Fructooligosacaridos, Inulina, Maltodextrinas resistentes, Polidextrosas, Metilcelulosas) para valorar el método adecuado para la cuantificación del total de fibra alimentaria.
- d) En la realización de los ensayos de alérgenos nuez, anacardo, almendra, cacahuete y soja por ELISA, debe tenerse en cuenta la posible reactividad cruzada que presentan los Kits de análisis.

Possible reactividad cruzada que presentan los Kits de análisis

#### ALERGENO REACTIVIDAD CRUZADA

Nuez Nuez pecana, semillas de amapola, colza y nuez moscada.

Anacardo Pistacho.

Almendra Hueso de albaricoque, cereza y otras plantas del género prunus, ciruela, melocotón y moras.

Cacahuete Guisante verde, lenteja, sémola de trigo y fenogreco.

Soja Leguminosas de tribu phaseoleae, del género vicia, guisante seco, harina de guisante y maní.

#### Descripción del Plan de Muestreo

Muestra de: Ensayos Método Importe ?  
Agua potable Legionella spp (recuento)  
Legionella pneumophila (identificación) 22.00

IVA no incluido

#### CONDICIONES DEL SERVICIO:

Los requisitos informativos de especificaciones técnicas y condiciones generales del servicio, en su versión en vigor, están a su disposición en la web de [www.isaa.es](http://www.isaa.es). La aceptación del presupuesto o el solo envío de las muestras, implica la aceptación de estas condiciones en todos sus términos.

Precios válidos para el presente ejercicio.

Envíe la notificación de aceptación del presupuesto debidamente cumplimentada, firmada y sellada para la aplicación de estas condiciones e indique el código de esta oferta en la solicitud. El solo envío de muestras para los ensayos contemplados en la oferta supondrá la aceptación de la misma en todos sus términos.

#### NOTIFICACION DE ACEPTACION/CONTRATO

Enviar esta página cumplimentada-firmada y sellada por fax: o por email:  
[laboratorio@isaa.es](mailto:laboratorio@isaa.es)

Datos del gerente de la empresa

D/Dña.:

Con DNI:

Datos de la empresa

Razón social: CIF/NIF:

Domicilio fiscal:

E-Mail: Teléfonos:

En cumplimiento de lo establecido en la LOPD, le informamos que sus datos personales serán incorporados a un fichero titularidad de ISAA, S.L.L. cuya finalidad es la gestión de la relación comercial con usted. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición enviando un escrito a ISAA, S.L.L. (Ref.: LOPD), c/Málaga nº 5 bajos, 44002, Teruel, España

Formas de pago

Señale la que proceda

Recibo domiciliado 30 días F/F

Transferencia

Cheque (deberá recibirse en ISAA dentro de los 30 días siguientes a la fecha de factura)

Confirming (deberá recibirse en ISAA dentro de los 30 días siguientes a la fecha de factura)

Envío de pagaré (deberá recibirse en ISAA dentro de los 30 días siguientes a la fecha de factura)

Recibo domiciliado  
I.B.A.N.

Asimismo, autoriza a la empresa ISAA, S.L.L. con CIF: B05283429, mediante domiciliación bancaria, adeudar en la cuenta corriente especificada y de la cual declara es titular y que este acto ha comunicado a su entidad bancaria, los recibos correspondientes a las facturas que se emitan como consecuencia de las relaciones comerciales entre ambas entidades, por tiempo indefinido mientras continúen las mismas, según lo exigido por la Ley 16/2009 de Servicios de Pago.

Toma y envío de muestras  
Señale la que proceda  
Toma de muestras Envío de muestras  
Por parte del cliente Por parte del cliente  
Por ISAA, S.L.L. Por ISAA, S.L.L.

Envío de los resultados de los informes de ensayo

Señale la que proceda

Email:

Correo postal:

Página web:

ISAA, S.L.L. es una empresa comprometida con el medio ambiente. La emisión de los informes de ensayo podrá realizarse mediante correo electrónico en formato PDF no encriptado y/o correo postal, le rogamos que indique en qué formato desea recibirlos.

Datos de la persona de contacto para las coordinaciones del servicio

Nombre:

email:

Teléfono:

Acepto el presupuesto indicado en el presente documento emitido por ISAA, S.L.L. en el que se detalla las condiciones de servicio

Firma y sello

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

**17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

### 17.1. Información adicional

En ISAA, tenemos contemplado en nuestro sistema de calidad un apartado dedicado a la satisfacción de las personas empleadas. Mas abajo se detalla en forma de tabla la sistemática.

**QUÉ COMUNICAR QUIÉN COMUNICA CUÁNDO COMUNICAR A QUIÉN COMUNICAR CÓMO COMUNICAR**

Satisfacción empleados Empleados Cuando procede Responsable calidad Verbal

Convocatoria puesto trabajo Directora de laboratorio Cuando procede Comunidad Oferta de trabajo

Necesidad de vacaciones, bajas Empleados Cuando procede Gerente Verbal

Nómina Administración Mensual Empleados Entrega nóminas, correo

Incidencia ambiente laboral Responsable calidad Cuando procede Gerente Verbal, mail, teléfono

Necesidad de contratación Directora de laboratorio Cuando procede Gerente Verbal, mail, teléfono

Curriculum vitae Empleado Entrevista personal Gerente Verbal, copia CV,

Seguridad laboral Administración Cuando procede Empleados Carteles, verbal

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

### 18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### 18.1. Información adicional.

En ISAA, La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Para ello, el responsable de calidad junto con la directora del laboratorio diseña los diferentes perfiles de los puestos de trabajo necesarios RE-CA-39 PERFIL DE TRABAJADOR, donde se detalla:

? Puesto de trabajo: nombre del puesto de trabajo que se va a definir.

? Formación mínima que debe cumplir.

? Responsabilidades que debe asumir

? Sustituciones

? Firma y fecha de elaboración.

? Firma y fecha de aprobación.

La selección del personal se lleva a cabo en base a los perfiles de puesto de trabajo, en ningún momento se tiene en cuenta nada que pueda ser discriminatorio en ningún sentido,

sólo se valoran las necesidades tanto de la empresa como la de los trabajadores, mediante entrevistas personales realizadas por el gerente, responsable de área donde se requiere personal. Se cumplimentará el registro RE-CA-07 CURRICULUM para cada una de las personas que componen la plantilla de ISAA en la cual se registra la siguiente información:

- ? Identificación del trabajador: Nombre completo, DNI, fecha de nacimiento, fecha de alta en la empresa, formación, conocimiento de idiomas.
- ? Historial profesional en la empresa: se describen los diferentes puestos que ha desarrollado el trabajador desde la entrada en la empresa, indicando fecha de alta y de baja en cada uno de ellos.
- ? Puesto de trabajo en la actualidad: se describe el puesto que desempeña en el momento actual, indicando la fecha de alta en el mismo.
- ? Formación recibida: indicando los cursos en los que ha participado .
- ? Conformidad del trabajador (en relación a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal).

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Todas nuestras empleadas en la actualidad son mujeres, la mayoría de ellas tienen hijos pequeños y todas sin excepción han adecuado el horario que mejor les permite llevar la conciliación familiar, además toda la plantilla es conocedora que puede adaptar su horario a las necesidades de su vida personal, laboral y familiar.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

En ISAA, para tener un control de los recursos humanos con los que cuenta la empresa en todo momento, se mantiene actualizado el registro ANEXO B LISTADO DE PERSONAL, donde se dejará constancia del nombre del trabajador, cargo en la empresa, la realización contractual y firma.

De tal forma que, tanto para el personal contratado como para las nuevas incorporaciones, por contraste de los perfiles de los puestos de trabajo con la ficha del trabajador se asegura la competencia de las personas basándose en la educación, formación y/o experiencia apropiada y, además, se podrían detectar necesidades de formación para adquirir la

competencia requerida para un puesto de trabajo determinado lo que conllevaría tomar decisiones al respecto.

Por tanto, en base a este análisis, al seguimiento por el responsable de calidad y/o directora de laboratorio de las actividades que le han sido asignadas, a la existencia de no conformidades en referencia a la falta de formación y con el objetivo de asegurar y mantener la competencia de los trabajadores para sus puestos de trabajo, se desarrolla un plan de formación anual PFOR-01 PLAN DE FORMACIÓN en la Revisión por Dirección. En dicho plan de formación se indica la actividad formativa que se quiere realizar, la fecha prevista, a qué personas va dirigido, el motivo de la necesidad de formación, la duración, la entidad formadora, y la fecha de cierre, es decir, la fecha en que se realizará el curso o la actividad formativa.

En el caso de que se detecten necesidades de formación, por diversos motivos, como pueden ser desviaciones en la realización de sus funciones y, que no hayan sido planificadas en el PFOR PLAN DE FORMACIÓN, el responsable de calidad y Dirección valorarán y analizarán esta necesidad según el RE-CA-44 NECESIDADES FORMATIVAS, y comunicarán al personal afectado la decisión tomada respecto a la misma.

En el caso de no aceptar o anular la acción formativa, se procederá a indicar las causas en el apartado correspondiente del registro RE-CA-44 NECESIDADES FORMATIVAS.

Por otra parte, por incorporación de nuevos empleados, el propio personal de la empresa (responsables de calidad, así como directora de laboratorio), pueden proceder a impartir nociones básicas, consideradas como formación interna. En este caso, se dejará constancia en el registro RE-CA-16 FICHA DE CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL, indicando lo siguiente:

- ? Qué formación se imparte.
- ? Quién recibe dicha formación.
- ? Quién imparte dicha formación.
- ? Fecha de impartición.
- ? Firma del alumno.

Se realiza una evaluación de la eficacia de la formación recibida. Dicha evaluación consiste en supervisión por el responsable directo del trabajo realizado durante un tiempo con evolución favorable e inexistencia de no conformidades, incidencias internas o reclamaciones clientes.

## **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

### **21.1. Información adicional.**

En nuestra organización, la formación es un factor fundamental, cada uno de los componentes de la misma pasa varios cursos para ampliar conocimientos en nuestra especialidad.

## **Seguridad y Salud**

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

En nuestro sistema de calidad, está reflejado los criterios de compra y elección de proveedores a seguir.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

**24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Como ya dijimos en nuestro sistema de calidad están descritos, los criterios a seguir.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

#### **25.1. Información adicional.**

Como realizamos formación a empresas, creemos que con esto contribuimos a la mejora social.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**

Atendiendo al perfil de nuestra empresa y a las actividades que desarrollamos, dirigimos nuestras actividades en función de los objetivos de desarrollo sostenible, como por ejemplo

el tema educación; La educación permite el crecimiento socioeconómico ascendente y es clave para disminuir la pobreza, reducir la desigualdad.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Con las personas empleadas se comparten, ya que son parte de la empresa y con otros grupos de interés se divultan por todas las vías que podemos, a través de correos, teléfono, redes sociales, página web, etc. ?

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

No se comunican

#### **28.1. Información adicional**

Actualmente no tenemos un modelo de comunicación con los medios locales.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

En cada paso de nuestro proceso productivo, buscamos la forma de menor impacto medioambiental, ya sea en forma de generación mínima de residuos, menor consumo eléctrico o de combustible, y la reutilización de recursos como el papel u otros, además del uso responsable del agua y resto de recursos materiales utilizados en toda la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades.

### **Compromiso frente al cambio climático**

**30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Cómo decíamos en el punto anterior, nuestra empresa está muy comprometida con el desarrollo sostenible y el mínimo impacto posible en el medioambiente cuando desarrollamos nuestras actividades, toda nuestra plantilla está concientizada con la importancia de este tema y velamos por disminuir nuestro impacto ambiental, reduciendo así dentro de nuestro ámbito las causas del cambio climático.

## Economía circular

### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

#### **31.1. Información adicional**

Es un tema que debemos mejorar, pero creo que vamos por el camino correcto.

## Comunicación ambiental

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

#### **32.1. Información adicional**

Todos los trabajadores conocen la política ambiental de la empresa, con lo que no tenemos que comunicarnos cada vez que alguna parte implicada realiza algo en aras de este objetivo. Todos aplicamos esta política sin más.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 3 - Disponer de presupuesto
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Capacitar a las personas de la empresa
- 8 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 9 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### Valoración Global

#### **34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión**

**socialmente responsable que actualmente realiza?**

6

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

#### **35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

El trabajo que se hace en las clases estimulando entre los estudiantes la protección de los ecosistemas, el reciclaje y demás partes del Sello.

La política de la empresa con el impacto ambiental y la implicación de todos los trabajadores.

#### **36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

La divulgación siempre puede ser mayor.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

#### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

#### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

#### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.