



# Compromisos con clientes

## Calidad, excelencia e innovación

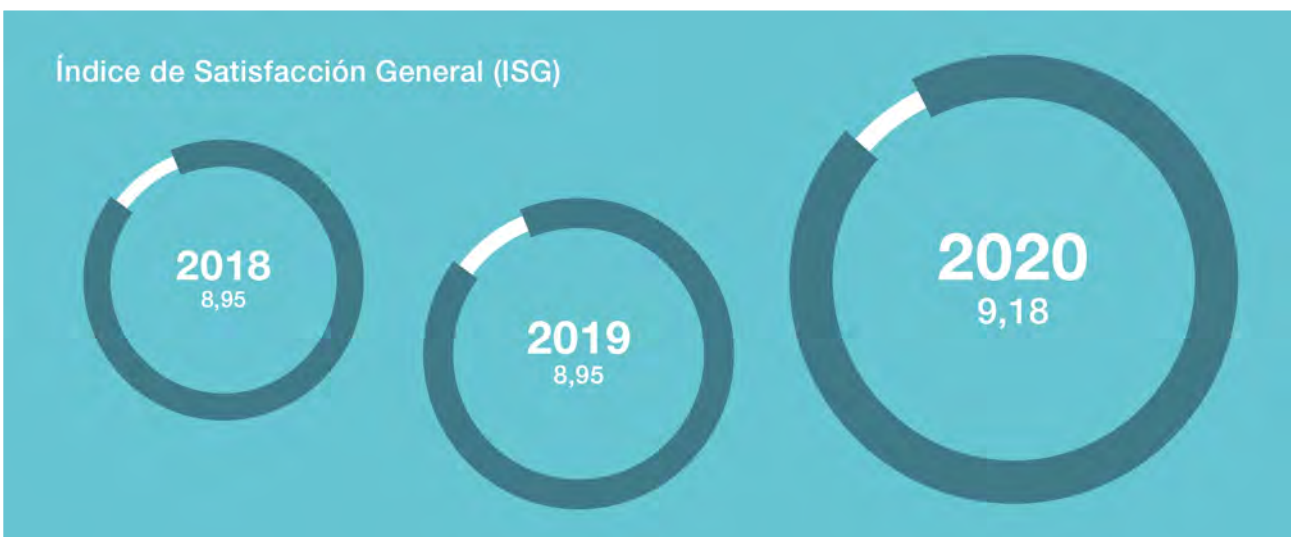
Isdefe está comprometida con la excelencia mediante la mejora continua de la calidad de sus productos y servicios para responder a las expectativas y necesidades de los clientes, y ser referentes en innovación. Todas las Direcciones, Departamentos y Áreas son responsables de lograr la calidad de los servicios y productos a través de todas las fases de su ejecución, de acuerdo con la planificación establecida. La Calidad de los servicios y productos que genera Isdefe es, por tanto, responsabilidad de todo el personal de la empresa.

Isdefe, cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con los siguientes certificados:

- Certificación de AENOR del Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma UNE-EN ISO 9001: 2015 (ER-0929/1998) para las actividades de prestación de servicios de consultoría y asistencia técnica en los sectores de Defensa y Seguridad, Aeroespacial, Transporte, Administraciones Públicas, Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y Energía.
- Certificación del Ministerio de Defensa del Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma PECAL/AQAP 2110 (EXP. N°-0077/03/01/01) para los servicios de consultoría y asistencia técnica en ingeniería de sistemas al Ministerio de Defensa. Certificada desde 08/11/2002.

Isdefe realiza de forma continua encuestas para determinar la importancia y la satisfacción de diferentes aspectos del servicio: comprensión de las necesidades, capacidad técnica, cumplimiento de los objetivos técnicos, cumplimiento del calendario del proyecto, capacidad de innovación, documentación, integración y comunicación, gestión del equipo humano, gestión de compras/subcontrataciones y flexibilidad y rapidez.

Uno de los objetivos generales de empresa es el Índice de Satisfacción General (ISG), estableciéndose para el año 2020 un valor igual o superior a 8,5.





## Satisfacción del cliente

Isdefe realiza de forma continua, encuestas para determinar la importancia y la satisfacción general de nuestros servicios y su evolución en diferentes aspectos de los mismos:

En el año 2020 se envió una encuesta a todos los clientes receptores de los servicios de Isdefe (324) y el porcentaje de respuesta obtenido ha sido del 74,7% de los clientes encuestados.

De este modo, se cumple y supera el umbral de control de la empresa en cuanto a participación, fijado en el 55% para el año 2020.

Encuestas	2018	2019	2020
Enviadas	314	317	324
Respuestas recibidas	226	236	242
<b>% Respuesta</b>	<b>73,2%</b>	<b>74,4%</b>	<b>74,7%</b>

## Compromiso con nuestros empleados

### Nuestro equipo en cifras

**La plantilla a 31 de diciembre de 2020 es de 1.622 personas**, el 91,6% (1.486) corresponde a las Unidades Operativas y el 8,4% (136) a los Servicios Corporativos.

Número total y distribución de empleados por edad, años 2018, 2019 y 2020:

Edad	2018	2019	2020
21-25	22	26	23
26-30	90	90	92
31-35	160	138	114
36-40	346	306	280
41-45	445	445	406
46-50	219	266	323
51-55	170	177	185
56-60	108	124	130
> 61	68	78	69
<b>Total</b>	<b>1.628</b>	<b>1.650</b>	<b>1.622</b>

