

■ Compromiso con clientes

Calidad, excelencia e innovación

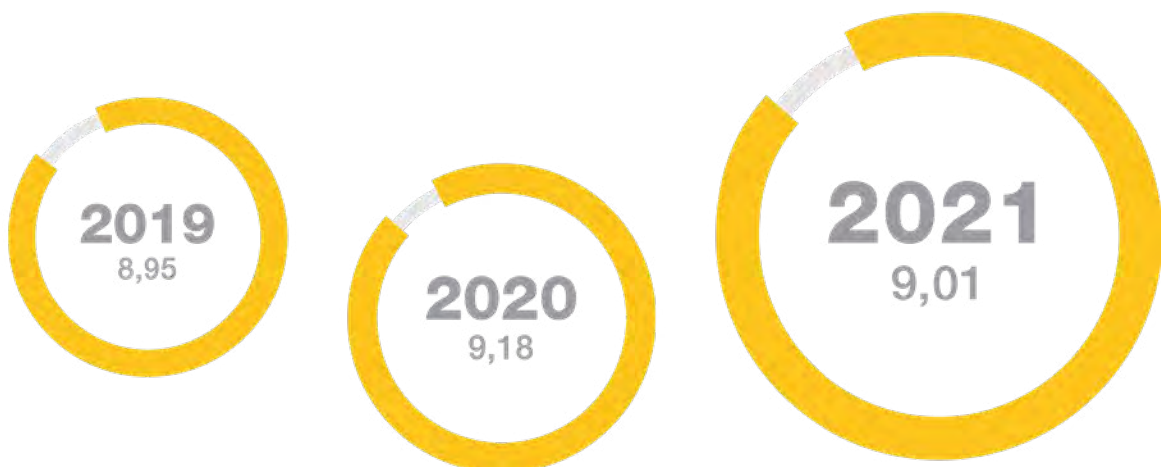
Isdefe está comprometida con la excelencia mediante la mejora continua de la calidad de sus productos y servicios para responder a las expectativas y necesidades de los clientes, y ser referentes en innovación. Todas las Direcciones, Departamentos y Áreas son responsables de lograr la calidad de los 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) certificado desde el año 1998. Actualmente dispone de los siguientes certificados:

- Certificación de EQA del Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma UNE-EN ISO 9001: 2015 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. Validez hasta el 23 de junio de 2022.

Uno de los objetivos generales de empresa es el Índice de Satisfacción General (ISG), estableciéndose para el año 2021 un valor igual o superior a 8,5.

Índice de Satisfacción General (ISG)



4. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Satisfacción del cliente

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.

En el año 2021 se envió una encuesta a todos los clientes receptores de los servicios de Isdefe (374) y el porcentaje de respuesta obtenido ha sido del 73% 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 2021.

Encuestas	2019	2020	2021
Enviadas	317	324	374
Respuestas recibidas	236	242	274
% Respuesta	74,4%	74,7%	73,3%

■ Compromiso con nuestros empleados

Nuestro equipo en cifras

La plantilla a 31 de diciembre de 2021 es de 1.748 personas, el 91,1% (1.592) corresponde a las Unidades Operativas y el 8,9% (156) a los Servicios Corporativos.

El 88,2% de la plantilla poseen titulaciones medias o superiores y de éstos, el 91,6% lo son en Ingeniería y otras titulaciones técnicas.

Número total y distribución de empleados por edad, años 2019, 2020 y 2021:

Edad	2019	2020	2021
21-25	26	23	36
26-30	90	92	128
31-35	138	114	128
36-40	306	280	247
41-45	445	406	417
46-50	266	323	367
51-55	177	185	202
56-60	124	130	141
> 61	78	69	82
Total	1.650	1.622	1.748

