



## 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.

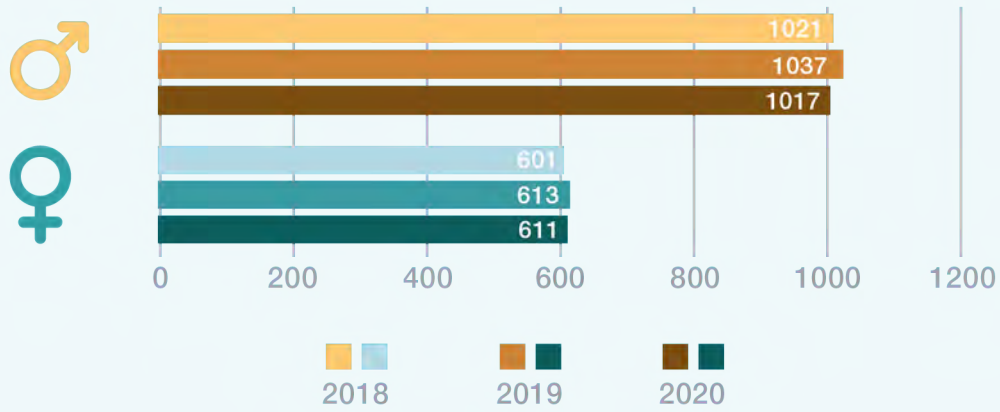
Número total y distribución de empleados por edad, años 2018, 2019 y 2020:

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>

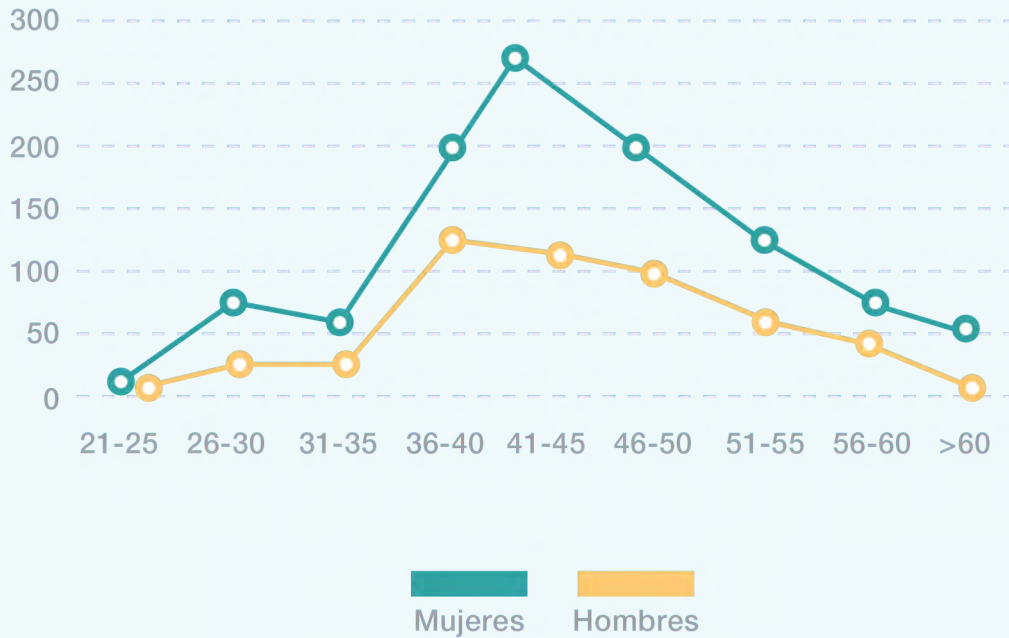




Evolución de la plantilla según sexo H/M (2018, 2019, 2020)



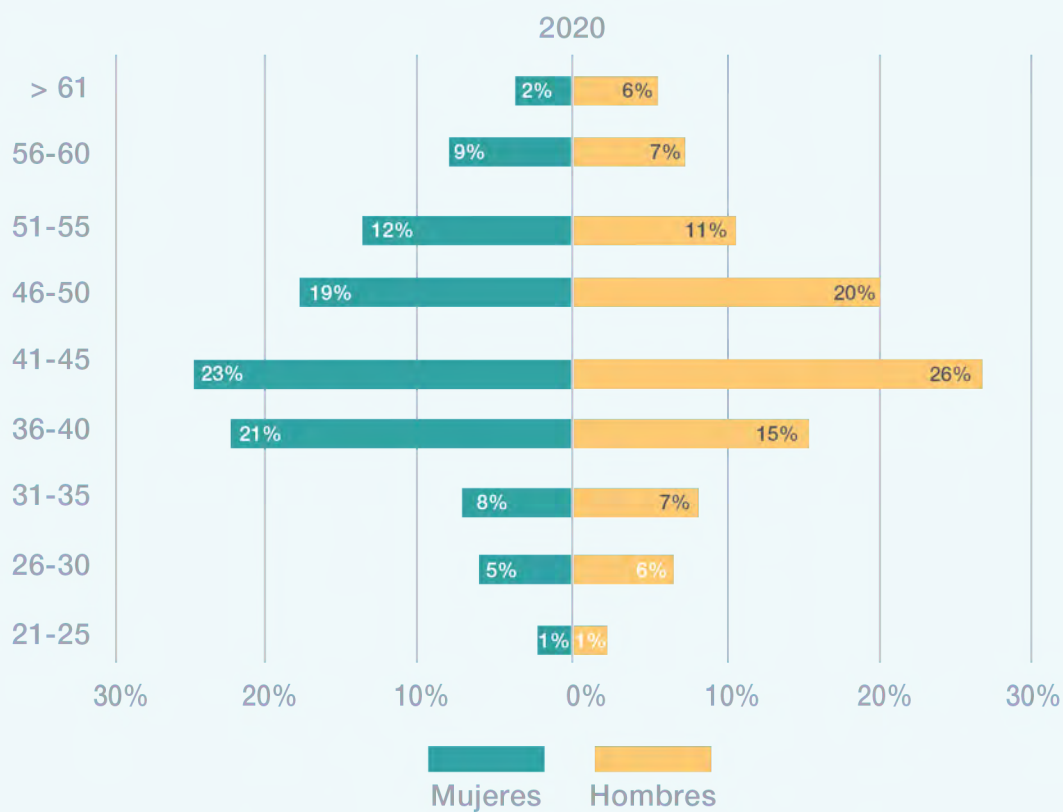
Comparativa por sexo y edad de los empleados de Isdefe en el 2020\*





### 3. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### La pirámide de población de los empleados de Idefe en 2020 por género y edad



Número total y distribución de empleados por clasificación profesional

Clasificación	2019	2020
Ingenieros y licenciados	1.170	1.155
Ingenieros técnicos, peritos y ayudantes titulados	231	225
Jefes administrativos y de taller	35	33
Ayudantes no titulados	89	89
Oficiales administrativos	98	94
Técnicos básicos	8	8
Auxiliares administrativos	13	12
Oficiales de primera y de segunda	6	6
<b>Total</b>	<b>1.650</b>	<b>1.622</b>



### Antigüedad de los empleados de Isdefe por género y franja de edad (2019, 2020).

	2019			2020		
	Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial
Mujeres	493	114	6	495	100	6
Hombres	876	161	-	860	161	-
<b>Total</b>	<b>1.369</b>	<b>275</b>	<b>6</b>	<b>1.355</b>	<b>261</b>	<b>6</b>

Edad	2019			2020		
	Indefinido	Temporal	Parcial	Indefinido	Temporal	Parcial
<b>21-25</b>	2	24		2	21	
<b>26-30</b>	29	61		29	63	
<b>31-35</b>	76	62		64	50	
<b>36-40</b>	239	66	1	226	53	1
<b>41-45</b>	407	37	1	364	42	1
<b>46-50</b>	249	17		301	21	
<b>51-55</b>	172	4	1	177	7	1
<b>56-60</b>	119	3	2	127	1	2
<b>&lt;60</b>	76	1	1	65	3	1
<b>Total</b>	<b>1.369</b>	<b>275</b>	<b>6</b>	<b>1.355</b>	<b>261</b>	<b>6</b>

### COVID 2019

En el mes de marzo del ejercicio 2020 se ha declarado la situación de emergencia sanitaria mundial derivada por el coronavirus (COVID-19).

Debido a esta crisis sanitaria, Isdefe ha activado **protocolos de actuación** para afrontar esta contingencia y acometer las medidas necesarias para mitigar su impacto, destacando:

- Adopción generalizada del teletrabajo y fomento de medidas de flexibilidad horaria (conciliación familiar, laboral, etc.)
- Suspensión de viajes, reuniones y trabajo presencial no indispensable ni aplazable.
- Adopción de medidas (individuales y colectivas) adecuadas a la situación y entrega de EPI en los trabajos presenciales (declarados indispensables).



### 3. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

## Personas

### Identificación y Desarrollo del talento

Desde el 1 de enero de 2020, Isdefe ha llevado a cabo 187 procesos de selección para incorporaciones a la empresa, así como 16 para becas.

En el contexto de la Agenda 2030, Isdefe contribuye a la generación del talento a través de herramientas como becas para recién titulados (programa CITIUS) y prácticas externas extracurriculares en programas de grado y máster, además de otorgar premios a los mejores trabajos de investigación.

El programa de becas CITIUS está orientado a la formación específica y práctica en empresas adheridas al Programa. Se encuentra tutelada por profesionales del ámbito empresarial y académico y tiene por objeto completar la formación de graduados universitarios y facilitar su iniciación al mundo profesional.

#### Aportación de becas en 2018, 2019 y 2020



## Formación

Isdefe promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades y el fomento de una cultura corporativa basada en el mérito.

La detección de las necesidades de formación, responden a las necesidades de la organización y su canalización a través de los delegados de formación. Hay un delegado de formación en cada dirección, con rango de Gerente o Director de Departamento, lo que permite recoger y analizar las necesidades para posteriormente elaborar los planes de formación.

El plan de formación es trianual, con revisión y actualización anual.

En el plan de formación 2018-2020 se ha dado relevancia principalmente a la modalidad online y la formación interna.



### Acciones formativas durante 2020

Las principales acciones formativas durante 2020 se han centrado en tecnologías aeroespaciales, ciberseguridad, logística, obtención y mantenimiento de certificaciones y formación orientada al apoyo en la gestión pública y desarrollo de habilidades y políticas corporativas. Tienen un espacio destacado en nuestro Plan de Formación las acciones relacionadas con las nuevas tecnologías emergentes relacionadas con la Inteligencia Artificial, Data Science, Internet of Things o Blockchain.

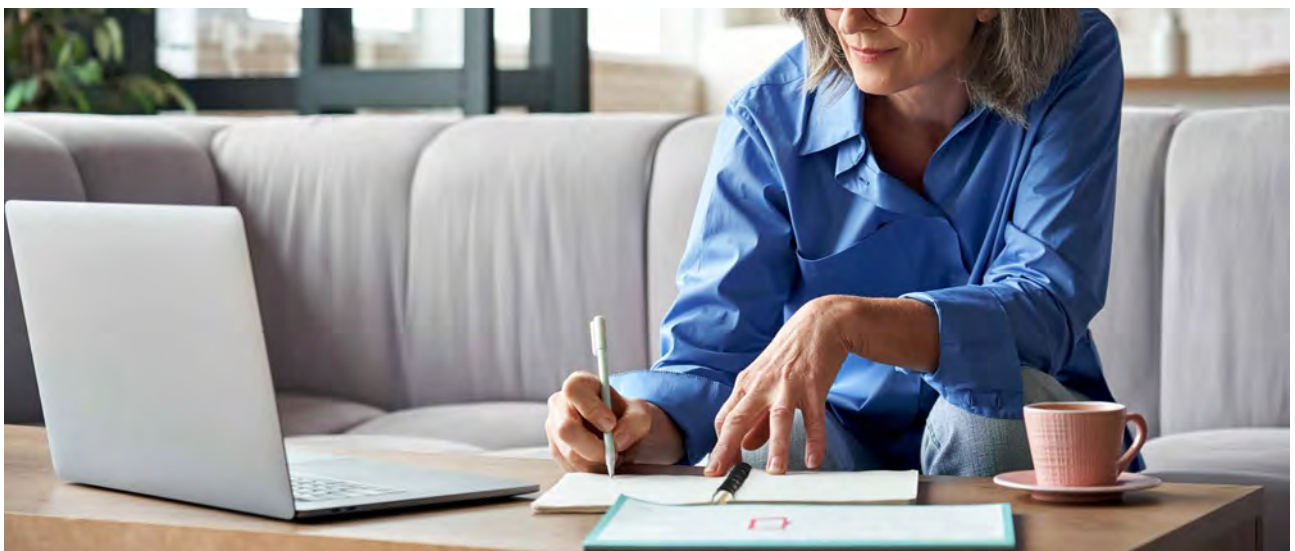
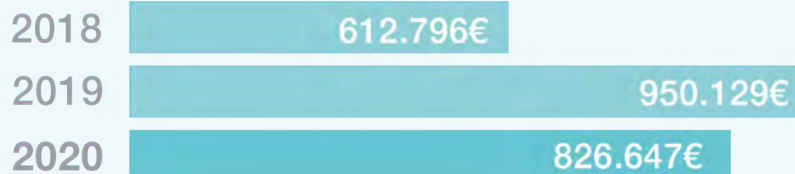
El fenómeno más destacable en 2020 es la repentina y eficaz adaptación de todo el catálogo formativo previsto para 2020 a modalidad online (elearning, aulas virtuales, videoconferencias, realidad virtual, etc.), debido a la pandemia mundial de COVID 19.

En el Campus Virtual de Isdefe se centraliza tanto la formación interna, como externa, con la posibilidad del uso de Aulas Virtuales con videoconferencia. También se potencia la participación de toda la plantilla a un amplio catálogo de cursos microlearning con acceso ilimitado en materias de gestión, desarrollo de habilidades personales, bienestar, etc.

### Formación e inversión

Las acciones formativas son de aplicación a todos los empleados y directivos. La formación en el Código Ético y Riesgos Penales, se realiza a través de ediciones periódicas convocando a los nuevos empleados y a los que aún no lo hayan realizado.

#### Gasto en formación





## Seguridad, Salud y Bienestar (talleres de mindfulness, comité de salud...)

Isdefe cuenta con un **Servicio Médico, en su sede central, que asume la Vigilancia de la Salud** con un programa de reconocimientos médicos obligatorios y voluntarios al objeto de garantizar y proteger la salud de todos los trabajadores en el entorno laboral, así como vacunaciones y campañas para la mejora de la salud.

Con motivo del control frente a la pandemia por Covid, fue adaptada la actividad y se focalizó de manera fundamental en la atención, información, rastreos y seguimientos.



## Plan de prevención 2020

Desde el área técnica del Servicio de Prevención se han promovido **iniciativas** orientadas a la mejora de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores de Isdefe, especialmente en 2020 enfocadas a la prevención frente a la pandemia por Covid, como ha sido:

- La adaptación de la Gestión Sistematizada de los EPIs para la gestión del material COVID.
- Visitas de control de las condiciones COVID.
- Seguridad y ergonomía en los puestos de trabajo.
- Información y formación sobre el COVID.
- Realización de autoevaluaciones de teletrabajo derivada de las exigencias del Real Decreto Ley 8/2020 de 20 de marzo, campañas y divulgación de información sobre la adopción de buenas prácticas frente al COVID según actividades.
- Gestión de estrés y bienestar emocional durante el confinamiento así como evaluaciones de los riesgos derivados de este nuevo factor de riesgo.



Actuaciones específicas llevadas a cabo con ocasión de la pandemia:

- Redacción y aplicación de procedimiento interno de actuación frente al Covid19 (con 581 casos seguidos).
- Adaptación del procedimiento de manejo de casos y contactos laborales por Covid19 y su seguimiento semanal.
- Realización de pruebas ATC-Covid19 de reincorporación (408 pruebas realizadas).
- Tramitación y realización de PDIA por exigencia de procedimientos nacionales e internacionales de coordinación de actividades empresariales y navegación aérea (con 82 pruebas).
- Realización y adaptación interna de procedimiento de valoración de personal especialmente sensible/vulnerable frente al SARS-COV2 (con 94 expedientes valorados por servicio médico).







### 3. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Isdefe, a través de su Plan de Prevención comunica a toda la plantilla la organización preventiva y la participación de distintos agentes de la compañía como son el Servicio de Prevención Propio y Ajeno, los Comités de Seguridad y Salud, los Delegados de Prevención, los trabajadores designados, y los recursos preventivos.

Dicho Plan es actualizado periódicamente según se produzcan cambios del Sistema de Gestión Preventivo y es publicado a través de la WEB de Isdefe a todos los empleados.

#### Planificación de Prevención de 2020

Entre los objetivos del año 2020 se encontraba la formación y reciclaje de trabajadores con riesgos específicos, así como el inicio de la revisión de las evaluaciones de riesgos de todos los puestos de trabajo que se concluirá en 2021, y la revisión de evaluaciones derivadas de factores de higiene industrial. Este Sistema de Gestión Preventivo se completa con las Auditorías Legales realizadas cada dos años, derivándose de la última un resultado satisfactorio y definiendo la gestión del sistema como eficaz según auditoría realizada por la empresa AENOR en 2019, cuyas observaciones y mejoras han sido igualmente trabajadas durante el año 2020.



#### Talleres y seminarios (bienestar)

##### Accidentalidad

**Ni en 2019 ni en 2020 ha habido enfermedades profesionales.**

La tasa de frecuencia accidentes totales por cada 100.000 horas trabajadas ha sido igual a 0,37.

En 2020 ha habido una muerte por accidente laboral *in itinere*.

	2019			2020		
	Total	Con Baja	Sin baja	Total	Con Baja	Sin baja
Mujeres	15	6	9	2	0	2
Hombres	14	6	7	8	5	3
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Accidentes



### Representantes de los trabajadores en los Comités de Salud y Seguridad

Centros	Comités	Delegados
Madrid	1	5
Torrejón	1	3
Robledo	1	2
Villafranca/Cebreros	1	1
Maspalomas	0	1

### Igualdad

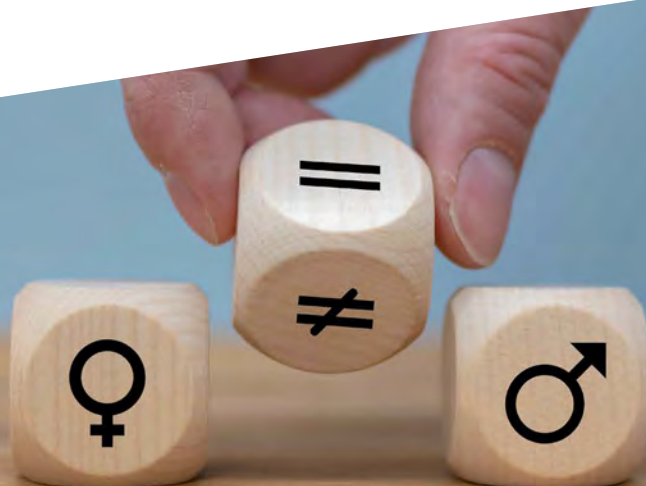
El Plan de Igualdad de Oportunidades de Isdefe aprobado por la Dirección en 2018, fue elaborado en el seno de la Comisión de Igualdad entonces vigente, integrada paritariamente por la Dirección y Representantes de los Trabajadores.

El contenido versa sobre un conjunto de medidas en relación a las siguientes materias:

- Cultura de Igualdad y Visibilidad del Plan.
- Comunicación Interna y Externa.
- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Formación y Desarrollo Profesional.
- Clasificación Profesional y Retribución.
- Promoción Profesional.
- Conciliación de Vida Personal y Profesional.
- Acoso Sexual y Acoso por razón de Sexo.

Este Plan ha sido objeto de una resolución judicial que determina que la Comisión no contaba con el mandato de negociar el Plan y, por tanto, el mismo es nulo. Dicha resolución se encuentra en vía de recurso.

Actualmente la reglamentación interna en materia de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres **está en proceso de adecuación a la nueva normativa aprobada por el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo**, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo, y por el Real Decreto 902/2020 de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.





#### Conciliación

Tenemos establecidas una serie de medidas destinadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de nuestra plantilla:

- Flexibilidad Horaria de 1 hora y 30 minutos.
- Jornada continuada:
  - Progenitores con menores de 12 años.
  - Familiares a cargo con discapacidad.
- Permiso de Lactancia Acumulado.

Además se han aplicado las medidas contempladas en el Plan Mecuida (aprobado por el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo) ante las circunstancias excepcionales relacionadas con las actuaciones necesarias para evitar la transmisión comunitaria del Covid-19.

- Reducción de jornada.
- Adaptación de jornada:
  - Cambio de turno.
  - Alteración de horario.
  - Horario flexible.
  - Jornada partida o continuada.
  - Cambio de centro de trabajo.
  - Cambio de funciones.
  - Cambio en la forma de prestación del trabajo, incluyendo la prestación de trabajo a distancia.
  - Familiares a cargo con discapacidad.
- Permiso de Lactancia Acumulado.
- Y cualquier otro cambio de condiciones que estuviera disponible en la empresa o que pudiera implantarse de modo razonable y proporcionado, teniendo en cuenta el carácter temporal y excepcional de las medidas contempladas que se limita al período excepcional de duración del COVID-19.

#### PROYECTO CONCILIA

La política de conciliación de Isdefe quiere ayudar a las personas en el equilibrio entre la vida personal o familiar y la profesional. Con esa vocación nace en 2020 el proyecto de ayuda a la plantilla y a sus familiares.

Al mismo tiempo, con este proyecto, Isdefe y su plantilla contribuyen y fomentan la integración en el mundo laboral de personas con diversidad funcional, sensorial o intelectual, debido a que los servicios son gestionados desde un Centro Especial de Empleo.





### Planes de igualdad

A través del Real Decreto 1615/2009, de 26 de octubre, se regula la concesión y utilización del distintivo “Igualdad en la Empresa” (DIE), recogido en el artículo 50 de la Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Reconocimiento que Isdefe obtuvo en 2010 y que, desde entonces, Isdefe revalida, obteniendo en 2020 la 3ª prórroga de la vigencia de este Distintivo.

Los Planes de Igualdad están dirigidos a eliminar los obstáculos que puedan existir, para conseguir la igualdad real y efectiva, y es un compromiso prioritario para Isdefe.

### Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Isdefe promueve el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, conforme a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.



Isdefe establece en los Pliegos una cláusula de desempate que beneficia a las empresas que dispongan del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

El edificio de Isdefe está adaptado a las medidas necesarias para el acceso de personal con dificultad de movilidad, conforme a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

### Protocolos contra el acoso

Isdefe cuenta con protocolo regulado en las Normas de actuación contra el acoso y la discriminación, que comprende el acoso moral, el sexual y el trato discriminatorio en el trabajo.

Bajo este protocolo, en 2020 no hubo denuncias.

### No discriminación

Isdefe trata a todo su personal y personas con las que se relaciona con absoluta imparcialidad.

No acepta ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, religión, ideología, origen social ni discapacidad, ni por ningún otro motivo, ni cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas, tanto entre sus empleados, como en sus relaciones con los clientes, potenciales clientes o proveedores.



### 3. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### Relaciones Sociales

El diálogo social en ISDEFE se realiza a través de sus cinco comités de empresa y delegados de personal, así como las seis secciones sindicales constituidas. Isdefe se relaciona con esta representación de los trabajadores y sindical mediante los procesos de información, consulta y negociación dispuestos en el Estatuto de los Trabajadores y Convenio Colectivo del sector de Ingeniería y oficinas de estudios técnicos.

Centro de trabajo	Representación legal de los trabajadores	Miembros del Comité de Empresa
Sede Central Madrid	Comité de Empresa	23
Torrejón de Ardoz	Comité de Empresa	9
Robledo de Chavela	Comité de Empresa	5
Canarias	Delegados de Personal	3
Villafranca del Castillo/Cebreros	Comité de Empresa	5
Cartagena	N/A	0
<b>Total</b>		<b>45</b>

Secciones sindicales		
UGT-FeSP	CSIF	USO
CCOO - COMFIA	CGT	SOMOS



#### Negociaciones

- Acuerdo sobre el incremento retributivo contemplado en la Ley de Presupuestos Generales del Estado 2019, así como sobre el incremento adicional del 0,25% igualmente contemplado en la misma normal legal para 2019.
- Acuerdo sobre el incremento general del 2% incluido en la Ley de Presupuestos Generales del Estado 2020.
- Publicación de calendarios laborales.
- Acuerdo sobre recuperación del permiso retribuido determinado en el Real Decreto ley 10/2020, de 29 de marzo, entre la Dirección de Isdefe y el Comité de empresa de Madrid y Torrejón.



### Procesos informativos

A través del Real Decreto 1615/2009, de 26 de octubre, se regula la concesión y utilización del distintivo “Igualdad en la Empresa” (DIE), recogido en el artículo 50 de la Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Reconocimiento que Isdefe obtuvo en 2010 y que, desde entonces, Isdefe revalida, obteniendo en 2020 la 3ª prórroga de la vigencia de este Distintivo.

Los Planes de Igualdad están dirigidos a eliminar los obstáculos que puedan existir, para conseguir la igualdad real y efectiva, y es un compromiso prioritario para Isdefe.



### Otra información no periódica

- Establecimiento y seguimiento de objetivos generales.
- Copias básicas de los contratos de trabajo. Notificación de prórrogas.
- Horas extraordinarias.
- Aplicación en la empresa del derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres: reducción y cambios de jornada por cuidados de hijos o familiares.
- Formación bonificada.
- Sanciones impuestas por faltas muy graves.
- Decisiones de la empresa que pudieran provocar cambios relevantes en cuanto a la organización del trabajo y a los contratos de trabajo en la empresa.
- Información y consulta sobre la adopción de eventuales medidas preventivas, especialmente en caso de riesgo para el empleo.





### 3. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### Convenios colectivos

“El artículo 21 del XIX Convenio Colectivo del sector de empresas de ingeniería sobre la Prevención de riesgos laborales hace referencia a la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y los Delegados y Delegadas de prevención.

1.[...] la importancia que tiene preservar la vida humana y el derecho a la integridad física de todos los que intervienen con su trabajo en el proceso productivo de este sector [...].

2.[...] pone atención en los destinatarios de este Convenio, para que cumplan y hagan cumplir las normas de prevención de riesgos laborales establecidas por la legislación vigente en la materia [...].

3.[...] Elección de delegados de prevención cuando no existan representantes legales del personal [...].

4.[...] Constitución de la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud en el Trabajo, que queda integrada por cuatro representantes de cada una de las dos partes firmantes del presente Convenio [...]”.

Representantes de los trabajadores en Comités formales de Salud y Seguridad		
Centros	Comités	Delegados
Madrid	1	5
Torrejón	1	3
Robledo	1	2
Villafranca/Cebreros	1	1
Maspalomas	0	1

