

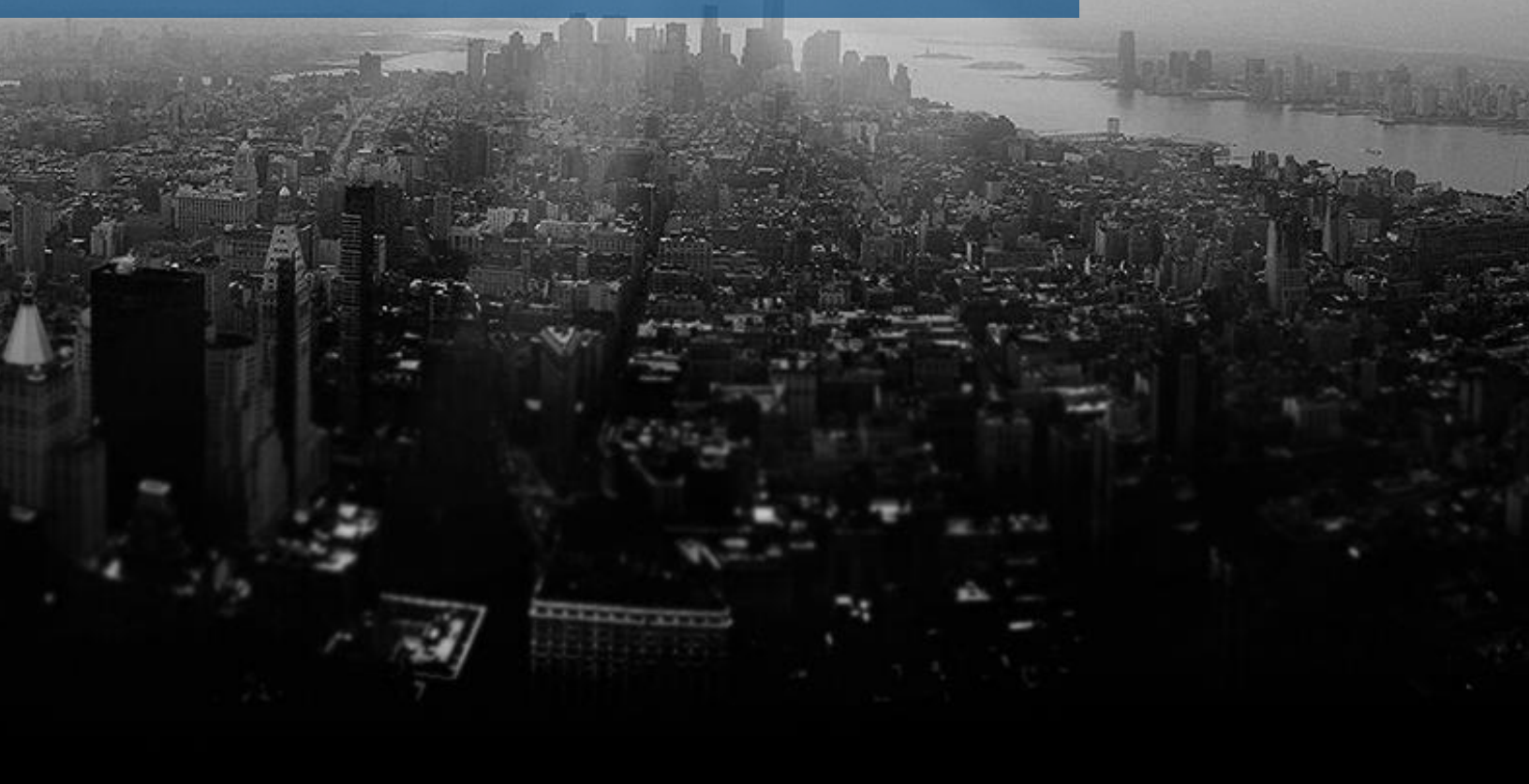


Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Impulso Industrial Alternativo, S. A.



INFORME DE PROGRESO  
2013



Impulso Industrial Alternativo, S. A.  
Parque Tecnológico de Asturias, parcela 13 A. Llanera. Asturias  
Asturias

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

1 de julio de 2014

INNOVACIÓN, ALIANZAS e INTERNACIONALIZACIÓN continúan siendo los tres elementos básicos de la estrategia de Impulso.

Efectivamente, innovación e internacionalización siguen siendo las vías para lograr que las empresas y la sociedad en general superen la actual situación de crisis, en tanto que generadoras de actividad económica competitiva, estable y duradera. Así lo entiende Impulso y actúa en consecuencia: su fuerte actividad innovadora y su salida decidida a mercados internacionales han propiciado no sólo consolidar su actividad, sino también afianzar la "marca Impulso" como sinónimo de crecimiento honrado y sostenible.

Recogiendo las palabras de nuestro Presidente, Avelino Suárez, al explicar la más importante enseñanza que para él ha supuesto su dilatada actividad como profesional y empresario, "más allá del fortalecimiento económico imprescindible para cualquier empresa y de la necesaria generación de empleo derivada del desarrollo de su actividad debemos conseguir que el conocimiento de las empresas sirva para mejorar la vida de las personas y contribuir al logro de una sociedad más justa". En definitiva, conseguir que las empresas tengan alma. Impulso la tiene, la ha tenido desde sus orígenes y la acompaña allá donde va, enriqueciéndose cada día con los valores y la cultura de todas las sociedades con las que entra en contacto y a cuyo bienestar intenta contribuir.

El máximo reconocimiento de este compromiso de Impulso, aparte de la gratificación diaria del trabajo bien hecho y del reconocimiento profesional por ello, ha sido el reciente nombramiento de Avelino Suárez como Cónsul Honorario de Angola en Asturias, y de la sede de Impulso como Consulado Honorario, "un trocito de Angola en Asturias" y la "casa" en Asturias de todos los angoleños.

Continuando con esta labor, Impulso, por la presente, reafirma un año más su compromiso con los Principios del Pacto Mundial y su adhesión a la iniciativa, de la que es socio.



Jorge Suárez Díaz  
Consejero Delegado  
Impulso Industrial Alternativo, S. A.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Impulso Industrial Alternativo, S. A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Tecnológico de Asturias, parcela 13 A. Llanera.  
Asturias

Localidad

Llanera

Provincia

Asturias

Comunidad Autónoma

Principado de Asturias

Dirección Web

<http://www.impulso.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jorge Suárez Díaz

Persona de contacto

Concepción Ordiales Martínez

Número de empleados directos

89

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Ingeniería, arquitectura y consultoría.

Ventas / Ingresos

9302688

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno  
(miles de euros):

327,8€ procedentes de crédito reembolsable otorgado por el CDTI, para el desarrollo de un proyecto de I+D; 22,46€ procedentes de subvención del Programa Torres Quevedo del MINECO, para la contratación de Doctores que se incorporen a proyectos de I+D.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:  
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Medioambiente, Administración, Comunidad/Sociedad Civil.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Responsabilidad (personas de las cuales la empresa es responsable), influencia (grupos con influencia o poder de toma de decisiones), proximidad (grupos que interactúan en mayor medida con IMPULSO), dependencia (grupos que directa o indirectamente dependen de la actividad de IMPULSO), representación (grupos que pueden representar a un colectivo), estrategia (grupos implicados directa o indirectamente en las políticas de IMPULSO). Todos los Grupos identificados han sido a continuación clasificados por su relevancia en función de dos criterios: i) influencia y/o interés del Grupo en las actividades de IMPULSO; ii) influencia de las actividades de IMPULSO sobre el Grupo. Realizando un análisis matricial y clasificando como relevantes aquellos Grupos en los que la influencia sea "muchacha" en ambas direcciones o, al menos, de IMPULSO hacia el Grupo en cuestión, se han seleccionado como principales grupos de interés: clientes, empleados y proveedores.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España, Angola, Guinea Ecuatorial, Perú, Kenia, Costa de Marfil, Colombia, Nicaragua, Italia, Bélgica, Suiza.



Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

El informe se ciñe a los progresos alcanzados en España en 2013, ya que es donde se asienta la sede de la compañía, aunque IMPULSO aplica los mismos principios y políticas en todos sus ámbitos de actuación, independientemente de su ubicación geográfica.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

El informe incluye todos los aspectos relacionados con el progreso de la organización, sin tener en cuenta su materialidad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la publicación del informe en el apartado "RSE" de la web corporativa <http://www.impulso.es/rsc.php> y de una reseña al respecto en el apartado de noticias, y, entre los profesionales de la organización, mediante comunicación interna sobre su disponibilidad en la web. Por supuesto, también a través de su publicación en la web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de la Red Española.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria  
año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Los Grupos de Interés que hemos identificado en IMPULSO son:

- Personal: la comunicación entre todos los profesionales y la dirección es directa y continua; además, semestralmente se encuesta a todos los miembros de la organización sobre diferentes aspectos (ambiente laboral, flexibilidad...) y para la propuesta de mejoras innovadoras (organizativas, de producto o proceso).
- Clientes: el contacto con el cliente es directo y permanente, por lo que cualquier sugerencia es atendida de inmediato. Además, cada vez que se finaliza un trabajo, se encuesta al cliente para conocer su valoración sobre IMPULSO y sobre el trabajo realizado, y se le pide que indique las mejoras que entienda deberíamos acometer.
- Proveedores: cualquier sugerencia o queja es atendida de inmediato de acuerdo a los cauces establecidos por el sistema de gestión.
- Sociedad, competencia, etc.: semestralmente IMPULSO realiza un análisis de la situación externa, valiéndose de diferentes fuentes de información y herramientas de vigilancia cuya gestión está definida.
- Medio ambiente: IMPULSO cuenta con un sistema de identificación y evaluación continua de aspectos ambientales e impactos dentro de sus sistema de gestión ambiental. Toda la información resultante es puesta en común durante la celebración semestral de la Reunión de Todos los profesionales (RT), concretándose en un análisis DAFO que constituye uno de los pilares de la mejora continua y la estrategia de la compañía. A todo ello se une el buzón ético que, desde 2012, IMPULSO pone a disposición de todos sus grupos de interés como canal de comunicación directo.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Impulso Industrial Alternativo, S. A. es una sociedad mercantil privada en la que el capital social está dividido en acciones, todas ellas en manos de personas físicas que desarrollan su actividad en la compañía, incluyendo a los socios fundadores (Presidente, Consejero Delegado, Director General y Directores de Departamento/Área) y profesionales de la compañía que, con el tiempo, han llegado a alcanzar la condición de socio-profesional. La Junta Directiva está formada por el Presidente, el Consejero Delegado, el Director General y los principales Directores de Departamento. De estos últimos dependen los Subdirectores y Jefes de Área y, de ellos, directamente los profesionales técnicos de la compañía, existiendo, además, responsables de los diferentes sistemas de gestión implantados. Asimismo, existe una Comisión de RSE, supervisada por el Consejero Delegado y formada por la Junta Directiva, por el resto de Directores de Departamento y por los responsables de los Sistemas de Gestión de IMPULSO.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

IMPULSO cuenta con un sistema de indicadores avanzado y maduro dentro de su sistema de gestión integrado, aunque siempre está perfeccionándose con la introducción de nuevos indicadores o la optimización de los existentes como parte de la mejora continua, especialmente desde la adhesión al Pacto Mundial.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La Junta Directiva está formada por el Presidente, el Consejero Delegado, el Director General y los principales Directores de Departamento. La Comisión de

RSE, supervisada por el Consejero Delegado, está formada por la Junta Directiva, por el resto de Directores de Departamento y por los responsables de los Sistemas de Gestión de IMPULSO.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

En relación directa con objetivos y temáticas de Naciones Unidas:

- Firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Socios de la Red Española.
- Socios colaboradores con la ONG "Europa Nostra", que promueve la salvaguardia del patrimonio Cultural y Natural de Europa.
- Colaboración económica con Unicef y ACNUR.
- Homologada por la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas (UNPD) como potencial proveedor de servicios de asistencia técnica en ingeniería, arquitectura y consultoría para sus trabajos de mayor complejidad y envergadura (nivel 4).
- Homologada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) como proveedor de servicios de asistencia técnica en ingeniería, arquitectura y consultoría para trabajos en materia de desarrollo de pueblos desfavorecidos.
- Homologada por la UNESCO como proveedor potencial de servicios de asistencia técnica en ingeniería, arquitectura y consultoría para sus iniciativas, para la consolidación de la paz, la erradicación de la pobreza, el desarrollo sostenible y el

diálogo intercultural mediante la educación, las ciencias, la cultura, la comunicación y la información.

Otras acciones relacionadas con objetivos y temáticas de Naciones Unidas:

- Colaboración con entidades socioculturales, artísticas y de carácter humanitario como Médicos Sin Fronteras, Cocina Económica o Asturias por África.
- Colaboración con la Embajada de España en Angola en su apoyo al proyecto "Kaposoka", orientado a la recuperación psicológica de los niños y la ocupación de su tiempo libre por medio de la música clásica.
- Firmantes del Chárter de la Diversidad.
- Socios de la Asociación Arqueología Industrial, Patrimonio Cultural y Natural, INCUNA, entidad sin ánimo de lucro para la protección, estudio y fomento del patrimonio industrial.
- Miembros de la Plataforma Tecnológica Española de la Pesca y la Acuicultura (PTEPA), asociación sin ánimo de lucro para el fomento del desarrollo tecnológico y la innovación en el sector.

- Miembros de Compromiso Asturias Siglo XXI, iniciativa sin ánimo de lucro para el progreso de Asturias.
- Miembros de Plataforma Tecnológica Española de Química Sostenible (SUSCHEM-ES).
- Miembros de Plataforma Tecnológica del Sector Marítimo, lugar de encuentro y diálogo de todos los agentes relacionados con el mar y los demás medios acuáticos.
- Miembros de Aquacultural Engineering Society, AES. - Miembro protector de la Fundación Príncipe de Asturias.
- Cabe destacar, igualmente, que trabajamos en proyectos cuyo fin último es la mejora del saneamiento de entornos periurbanos y rurales de países en desarrollo; así como en proyectos de acuicultura social.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.impulso.es/index.php?idioma=es>





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación

integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.

2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.







# ANÁLISIS



## DERECHOS HUMANOS



4

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

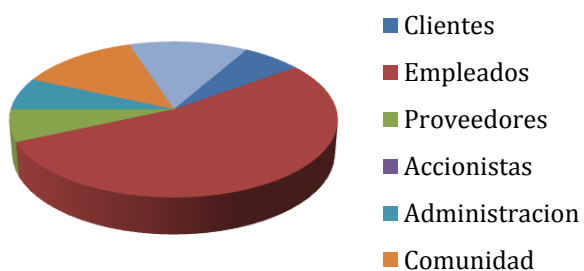
## ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



## CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 1  
Empleados: 8  
Proveedores: 1  
Accionistas: 0  
Administración: 1  
Comunidad: 2  
Medio ambiente: 2

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



9



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Satisfacción del cliente

El Sistema de Gestión de IMPULSO tiene como objeto el garantizar que la ejecución de los proyectos cumple con los requisitos inicialmente definidos para los mismos en los pedidos o contratos establecidos con los clientes.

---

### Código Ético Comercial

IMPULSO cuenta con un conjunto de documentos claros, definidos por escrito y aprobados por la Dirección, que contienen la política, la misión, la visión, los valores, los principios y las normas de la organización: [Política de gestión](#), Manual de estilo y de conducta, [declaración de principios y valores](#), [Código Ético y de Responsabilidad Social](#), y Documento de Seguridad para la protección de datos personales. Todos ellos son de revisión periódica y comunicación inmediata a cualquier nuevo profesional que pase a formar parte de la organización. Además, todos ellos (excepto el Manual de estilo y de conducta y el Documento de Seguridad, que son documentos de aplicación interna) están a disposición de cualquier interesado en la página web corporativa. Asimismo, IMPULSO cuenta con un sistema integrado de gestión de la calidad, el medio ambiente, la eficiencia energética, la I+D+i y la prevención de riesgos laborales, que está configurado por un conjunto de procedimientos, formatos y registros que regulan, controlan y mejoran de manera continua la actividad interna y externa de la compañía.

La rentabilidad económica de la empresa debe ser compatible con nuestro pensamiento de que cuando realizamos nuestro trabajo lo efectuamos con rigor profesional, con responsabilidad, con ética y con convencimiento de que nuestros conocimientos contribuyen a resolver problemas de nuestros clientes y también de que ese modo nuestro de hacer las cosas contribuye al desarrollo económico y social.

### Buzón de sugerencias

Los canales de comunicación con clientes y proveedores son varios, y cualquier sugerencia o queja es atendida de inmediato de acuerdo a los cauces establecidos por el Sistema de Gestión.

Entendemos que poner al alcance de clientes y proveedores todo tipo de medios para que puedan hacernos llegar sus sugerencias (o quejas) mejorará nuestro desempeño, y por ello nos planteamos establecer un buzón de sugerencias. El objetivo es establecer una sección en nuestra Web para implantar un buzón de sugerencias, de forma que nuestros clientes/proveedores y usuarios de la Web puedan manifestarnos sus opiniones en relación a la calidad de nuestros servicios y contenidos de la Web.

### Encuestas de Satisfacción

En nuestro Sistema de Gestión tenemos un procedimiento explícito para recoger y evaluar la satisfacción tanto de clientes externos como internos -trabajadores-. Este procedimiento está implantado a través de "[Cuestionarios de evaluación de la satisfacción externa e interna](#)", cuya información es convenientemente procesada para poder concluir mejoras a incorporar en la organización. El objetivo es alcanzar la excelencia en todos los servicios ofrecidos por la compañía, y que esta sea reconocida tanto por nuestros clientes externos como por los internos.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes

Existe una sistemática establecida en IMPULSO para llevar a cabo la percepción de la satisfacción de los clientes, así como el tratamiento de sus quejas y reclamaciones. IMPULSO es consciente de que la no existencia de reclamaciones de los clientes no es suficiente para considerar que, por ello, los clientes estén completamente satisfechos con los trabajos realizados por la organización; adicionalmente se valora la opinión de los clientes con los cuales se haya finalizado un trabajo sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos por parte de IMPULSO. En primera instancia se realiza un control de la percepción de la satisfacción de los clientes por parte del director de línea de negocio de forma directa durante el seguimiento del proyecto a través de las reuniones realizadas con este. Como complemento al seguimiento directo de la percepción de los clientes, el Director de la línea de Negocio afectada procede a realizar una valoración de su satisfacción en base a los Cuestionarios de evaluación de la satisfacción externa recibidos. El Director General se asegurará de tener respuesta de al menos un 40% de los clientes entrevistados.

El objetivo es que los resultados de las encuestas de satisfacción sean compartidos con todos los profesionales implicados en un trabajo concreto; para que se puedan sacar las pertinentes conclusiones que hagan mejorar, si cabe, el desempeño en trabajos futuros.

### **Informe comercial**

IMPULSO entiende que la implantación de una estructura comercial en la Organización es fundamental para el desarrollo y la captación de nuevos clientes, así como la fidelización de los existentes. Es por ello que esta tarea se desarrolla, esencialmente, por la alta dirección. Además de la alta dirección, la empresa trata de fomentar entre todos sus profesionales esa vocación y espíritu comercial, con el objetivo de aumentar y afianzar cada año su cartera de clientes. Adicionalmente, la política de la empresa en estos aspectos en fomentar un trabajo que, a partir de nuestros conocimientos contribuya a resolver problemas de nuestros clientes, y también de contribuir al desarrollo económico y social de los lugares en los que operamos. Es muy importante que se sepa y hay que contarlo con la seguridad que da la convicción.

A través del ERP implantado en la empresa, integrado con el Sistema de Gestión, se puede obtener un informe con las interacciones que el personal de la empresa ha mantenido con clientes y contactos de nuestra base de datos.

El objetivo es conseguir que todo profesional de IMPULSO que tenga un contacto directo con clientes y potenciales clientes reporte oportunamente sus interacciones. De esta manera, cualquier miembro de la organización tendrá una visión global del tipo de relación comercial que hasta ese momento se ha mantenido con ese cliente o potencial cliente.

### **Política de Calidad**

La política que tenemos en IMPULSO es la de que un trabajo no se acaba hasta que no está finalizado con calidad. A partir de la norma [ISO 9001](#) implantada, tenemos una serie de herramientas e indicadores para evaluar la calidad de nuestros trabajos. La calidad en todos los niveles de la organización como paso previo para la consecución de la satisfacción del cliente es una premisa que rige nuestro quehacer diario. La mejora constante es la base para alcanzar la excelencia, que es nuestro gran objetivo.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS





---

## Buen ambiente laboral

En IMPULSO el buen ambiente laboral es un aspecto al que se da máxima prioridad; conseguir un clima excepcional entre los profesionales, gente que sea feliz trabajando en la empresa, genera Innovación, que no es otra cosa que el aprovechamiento de los mejores procesos y tecnologías existentes.

---

### Cultura Corporativa

IMPULSO cuenta con varios mecanismos para conocer el grado de satisfacción y las necesidades de sus profesionales, siendo las encuestas de satisfacción la base de dichos mecanismos. Con la implantación de estos mecanismos se pretende crear una "cultura corporativa" entre todos los profesionales de IMPULSO, de forma que todos ellos se sientan identificados y conformes con los valores y principios que la organización preconiza.

A través de los canales habituales de comunicación (web corporativa, boletín de noticias interno, comunicaciones por correo electrónico, RTs) se difunden los principios de la cultura corporativa permanentemente, además de recogerse dichos principios en documentos tales como Manual de Estilo, Código Ético y de Responsabilidad Social, a los que todos los profesionales de IMPULSO tienen acceso y conocen. En base a esta cultura corporativa que promueve el buen ambiente de trabajo, en 2009, IMPULSO fue seleccionada como uno de los mejores lugares para trabajar en España, según el Instituto [Great Place to Work España](#).

El objetivo es seguir difundiendo los valores y principios corporativos entre todos los profesionales de la empresa, de forma que se sientan cómodos con ellos y se vayan adaptando a las sugerencias que puedan manifestarse, y que por consenso puedan ser incorporadas, con el objetivo último de seguir siendo uno de los "mejores lugares para trabajar".

### Encuestas de Satisfacción

Con carácter previo a la reunión de todos (RT) semestral en la que se exponen y analizan todos los temas importantes que hayan surgido en cualquier ámbito de la organización desde la RT inmediatamente anterior, se pasa a todos los profesionales de IMPULSO unos

[cuestionarios](#) para valorar diferentes aspectos (ambiente laboral, horario, formación, reconocimiento y valoración, flexibilidad...) y para la propuesta de mejoras innovadoras (tanto de carácter organizativo, como de mejora de producto/servicio/proceso y de búsqueda de nuevos sectores), cuyos resultados globales son analizados durante la RT. En las encuestas de satisfacción hay un apartado específico en relación a la percepción que los profesionales de IMPULSO tienen sobre el ambiente de trabajo.

El objetivo es mantener en niveles cercanos a la plena satisfacción el indicador sobre el ambiente laboral, cuyo valor es analizado semestralmente en las reuniones departamentales y de todos (RT); y en caso de que ese valor decayera, aplicar las medidas correctivas pertinentes.

### Condiciones Lugar de Trabajo

Las instalaciones de IMPULSO pretenden ser las óptimas para el desarrollo de la actividad profesional de todos sus usuarios (trabajadores y subcontratistas); puesto que la Dirección de la empresa considera como un aspecto de vital importancia el hecho de tener unas instalaciones modernas y adaptadas a las necesidades de sus usuarios.

En las encuestas de satisfacción se pregunta sobre este aspecto a todos los trabajadores; los cuales pueden indicar sus sugerencias respecto a las mejoras que se podrían incorporar para hacer de nuestro lugar de trabajo un espacio óptimo para el desarrollo de una actividad profesional innovadora y de gran calidad. El objetivo es seguir incorporando las tecnologías más modernas e innovadoras, y respetuosas con el medio ambiente, que se identifiquen para mejorar nuestro desempeño; asimismo, se persigue identificar las reformas que nuestras instalaciones precisen para que siga siendo un entorno óptimo de vida y de trabajo.

---

## Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

La formación de nuestros profesionales es un desafío constante en una organización como la nuestra, que está continuamente desarrollando proyectos de muy diferente naturaleza en entornos socio-culturales muy diversos.

---

## Políticas Internas de Gestión

La empresa tiene implantado un maduro Sistema de Gestión, en el que se establece que los "profesionales son su activo más importante. IMPULSO apuesta por la conciliación de la vida laboral y personal, por el desarrollo de un plan de carrera profesional, por la *formación continua*, etc.". Por tanto, una de las políticas internas de IMPULSO es la clara apuesta por la formación continua de sus profesionales. Para poder afrontar con éxito y eficacia cualquier proyecto es imprescindible tener ciertos conocimientos que bien te da la experiencia, bien la formación continua. Allí donde por nuestra juventud, generalmente, la experiencia no nos cubre, la formación específica lo hace. Para ello hay que tener implantada una política específica que regule este aspecto específico.

El objetivo es que nuestros profesionales definan sus necesidades formativas a partir de un proceso sistematizado, a las que la empresa dará respuesta con la máxima diligencia, anticipando semestralmente los cursos que deberán ser abordados para el siguiente semestre.

### Formación

La formación tanto interna como externa es un aspecto que en IMPULSO siempre se ha cuidado con especial esmero. Actualmente, es también una necesidad, pues llevamos a cabo proyectos de muy diferente índole y naturaleza que ponen a prueba la capacidad de adaptación de todos los profesionales implicados. Para estar permanentemente al tanto de las tecnologías novedosas que se puedan aplicar a nuestros proyectos; así como de los requerimientos particulares que un determinado proyecto implique, se hace imprescindible la formación continua. Si dentro de la organización no es posible materializarla, por no tener el conocimiento, se habrá de contratar a través de cursos externos especializados.

El objetivo es tener identificados con un semestre de anticipación los cursos formativos que puedan cubrir las necesidades identificadas para el desarrollo y ejecución óptimos de nuestra actividad profesional.

---

## Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

IMPULSO aplica la legislación laboral vigente, incluido el convenio colectivo correspondiente, que aplica como base salarial mínima, no existiendo por tanto negociación colectiva a este nivel en la empresa, sino individual para la mejora de dichas condiciones mínimas. En IMPULSO se fomenta la participación de todos los trabajadores en la toma de decisiones, y la comunicación con la Dirección es directa y permanente.

---

### Convenio Colectivo

IMPULSO aplica el convenio colectivo de oficinas y despachos de Asturias, que, en cuanto a remuneración y beneficios sociales, es superado siempre mediante los acuerdos correspondientes con cada profesional. Efectivamente, la negociación individual con cada profesional mejora siempre las condiciones del convenio, especialmente, las salariales. En el caso de otro tipo de beneficios sociales, que son numerosos, siempre son de carácter colectivo. En el caso de sus ubicaciones en países diferentes a España, el comportamiento de IMPULSO es idéntico: el respeto a la legislación laboral existente en el país correspondiente es total y siempre se supera en beneficio de los trabajadores, tanto en el caso de expatriados como en el de los trabajadores locales. A modo de ejemplo, en Angola, país en el que actualmente IMPULSO desarrolla una mayor actividad, aparte de España, no sólo se respeta la legislación laboral vigente, muy proteccionista, fruto de su tradición comunista, sino que incluso mejora las condiciones.

El objetivo es seguir respetando el convenio colectivo y mejorando sus condiciones, tanto desde el punto de vista salarial como de otros beneficios sociales.

### Comunicación Interna y Externa

Personal: la comunicación entre todos los profesionales y la dirección es directa y continua; además, semestralmente se [encuesta](#) a todos los miembros de la organización sobre diferentes aspectos (ambiente



laboral, flexibilidad...) y para la propuesta de mejoras innovadoras (organizativas, de producto o proceso). Toda la información resultante de la puesta en común durante la celebración semestral de la Reunión de Todos los profesionales (RT), concretándose en un análisis DAFO, constituye uno de los pilares de la mejora continua y la estrategia de la compañía. A todo ello se une el buzón ético que, desde 2012, IMPULSO pone a disposición de todos sus grupos de interés como canal de comunicación directo y anónimo a través de la web corporativa, que se perfila como medio prioritario de comunicación con todos sus grupos de interés. El objetivo es mantener los mecanismos de comunicación habituales con los profesionales de IMPULSO y potenciar la comunicación continua entre todo el personal. Mejorar, si es necesario, las encuestas para optimizar los instrumentos de seguimiento y medición del desempeño socialmente responsable de la organización.

---

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Dentro de su Sistema de Gestión, IMPULSO cuenta con un procedimiento para la gestión profesional, en relación a la selección de personal, adecuación del personal al puesto de trabajo, y las acciones formativas que sean necesarias emprender para mejorar el desempeño profesional.

---

### Política de RRHH

La política de RRHH de IMPULSO está sistematizada para:

- i) la selección de nuevos profesionales;
- ii) el proceso de altas y bajas en la organización;
- iii) la gestión de la formación y adiestramiento del personal, especialmente de los profesionales que realicen tareas que afecten a la calidad, I+D+i, Medio Ambiente, Eficiencia Energética y Seguridad y Salud Laboral, asegurando que el personal con tareas específicas asignadas está cualificado para ello. El proceso de definición de las necesidades de formación del personal se plantea con el objetivo de que todo el personal, propio o subcontratado, que realice actividades que afecten a la calidad, I+D+i, Medio Ambiente y Seguridad, Eficiencia Energética y Salud Laboral esté capacitado en función de cualidades definidas por la dirección, y también por los propios

departamentos. No obstante, y puesto que cada profesional es plenamente consciente de las necesidades formativas que en cada momento surgen para realizar unos determinados trabajos, se pretende implantar un procedimiento sistematizado para que, una vez detectada una necesidad, ésta pueda ser presupuestada con antelación para ser satisfecha en un tiempo y a un coste razonables. El objetivo es tener actualizados los conocimientos que en cada momento se precisen para realizar el trabajo diario con el mejor desempeño posible.

### Evaluación Anual

IMPULSO lleva un control sobre sus políticas de recursos humanos, incluidas las de conciliación, como por ejemplo un sistema de fichaje para el control de horas trabajadas y compensación de horas extra, seguimiento de la carrera profesional, del uso de la guardería, etc. El Consejero Delegado de IMPULSO realiza una evaluación anual individual a cada profesional, para que cada uno de ellos sea consciente de sus puntos fuertes, a potenciar; así como de sus puntos débiles, a mejorar. El objetivo es formalizar y sistematizar la evaluación anual individual, añadiendo a la misma un proceso de detección de potencialidades no reveladas, para que se puedan aprovechar todas las actitudes y aptitudes que cada profesional posee.

### Formación

La formación tanto interna como externa es un aspecto que en IMPULSO siempre se ha cuidado con especial esmero. Actualmente, es también una necesidad, pues llevamos a cabo proyectos de muy diferente índole y naturaleza que ponen a prueba la capacidad de adaptación de todos los profesionales implicados.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

IMPULSO mantiene una política de total igualdad de contratación y remuneración, sin atención a cuestiones personales que no tengan que ver única y exclusivamente con las capacidades profesionales. Por supuesto, queda fuera de toda duda que, si se contrata en igualdad de condiciones, la formación y promoción del personal

que ya forma parte de la organización está sometida a los mismos criterios de igualdad, considerándose únicamente la valía y el desempeño profesional.

---

## Política RSE

IMPULSO cuenta con un conjunto de documentos que contienen la política, la misión, la visión, los valores, los principios y las normas de la organización: Política de gestión, Manual de estilo y de conducta, declaración de principios y valores, Código Ético y de Responsabilidad Social, y Documento de Seguridad para la protección de datos personales. En este sentido la política RSE de IMPULSO recoge no sólo aspectos de responsabilidad social, sino también de conducta y comportamiento que todo profesional dentro de la organización ha de salvaguardar.

IMPULSO no sólo cumple con la Ley sobre incorporación de personal discapacitado (LISMI), sino que fomenta, siempre que es posible, la subcontratación de empresas que fomenten el trabajo entre colectivos de discapacitados. En el formato de petición de oferta o realización de pedido se informa a los potenciales proveedores de que, a igualdad de condiciones técnicas y económicas, se valorará especialmente a las empresas que tengan en sus plantillas a personal con discapacidades o minusvalías.

IMPULSO mantendrá en todo momento sus políticas de contratación y subcontratación.

---

## Falta de información a los empleados

Gracias a su sistema integrado de gestión de la calidad, el medio ambiente, la eficiencia energética, la I+D+i y la prevención de riesgos laborales, IMPULSO cuenta con diversas herramientas de diagnóstico de aplicación continua: encuestas a profesionales y clientes, identificación y evaluación de aspectos ambientales e impactos, identificación y evaluación de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, y sobre la protección de datos personales, análisis DAFO, reuniones periódicas de toda la empresa (RTs o "Reuniones de todos"), etc. Desde este

punto de vista, en los últimos años se ha venido identificando como un riesgo cierta debilidad en la comunicación, sobre todo, entre empleados, concretamente, entre Departamentos, debido, sin duda, a la actividad un tanto diferenciada que cada uno realiza (Ingeniería-Arquitectura y Consultoría), pero cuya íntima interrelación como actividades conjuntas y servicios complementarios a nuestros clientes forman parte de la filosofía de IMPULSO y uno de sus principales activos diferenciadores. Aunque se han introducido algunas herramientas - como un boletín interno de noticias- que han implicado grandes mejoras, se seguirá manteniendo como un riesgo hasta comprobar en próximas encuestas y análisis DAFO internos que ha dejado de serlo.

---

## Política RSE

La Política de Gestión de IMPULSO incorpora desde 2012 criterios específicos de RSE y se encuentra disponible para todos los interesados en la página web corporativa. De manera específica, ha sido comunicada a toda la organización, al igual que cualquier modificación puntual que se produzca en cualquier documento del sistema de gestión integrado de IMPULSO, del que todos los elementos mencionados forman parte.

IMPULSO mantiene el compromiso de revisar continuamente sus políticas y normas para completarlas en aquellos aspectos en los que se detecten nuevos riesgos. Cualquier modificación puntual que se produzca en cualquier documento será comunicado inmediatamente a toda la organización. Cualquier nuevo profesional que pase a formar parte de la organización será informado de su existencia y se le facilitará el acceso para su lectura y asimilación inmediatas.

## Código Ético / Conducta

IMPULSO cuenta con un Código Ético y de Responsabilidad social, definido por escrito y aprobado por la Dirección, de revisión periódica y comunicación inmediata a cualquier nuevo profesional que pase a formar parte de la organización. El Código Ético y de Responsabilidad Social de IMPULSO se encuentra disponible para todos los interesados en la página web corporativa y, de manera específica, ha sido

comunicado a toda la organización, al igual que cualquier modificación puntual que se produzca en cualquier documento del sistema de gestión integrado de IMPULSO.

### **Normativa Interna**

Todos los procedimientos del sistema de gestión y normas internas mencionadas son de obligado cumplimiento por todos los profesionales de IMPULSO y así se comunica a cualquier parte interesada a través de la página web corporativa y, específicamente, a los profesionales a través de las comunicaciones internas (reuniones, correo electrónico, boletín interno...). IMPULSO mantiene el compromiso de revisar continuamente sus políticas y normas para completarlas en aquellos aspectos en los que se detecten nuevos riesgos. Cualquier modificación puntual que se produzca en cualquier documento será comunicado inmediatamente a toda la organización y, si procede, a otras partes interesadas.

### **Difusión de la Política**

En el caso concreto de los profesionales de IMPULSO, la Política, además de ser accesible en la página web corporativa, está colgada en los tableros de anuncios con que cuentan todos los Departamentos. Asimismo, cualquier modificación que se produce en la misma es comunicada puntualmente a todos los profesionales a través de correo electrónico expreso. Para 2014, IMPULSO mantiene el compromiso de revisar continuamente sus políticas y normas para completarlos en aquellos aspectos en los que se detecten nuevos riesgos o nuevas necesidades de mejora. La comunicación de cualquier cambio será inmediata, especialmente a los profesionales.

### **Canales de Comunicación**

Para mejorar la comunicación interdepartamental, considerada habitualmente como una debilidad de la organización, a lo largo de 2013 se ha puesto en marcha un boletín interno de noticias de elaboración periódica y comunicación a todos los profesionales de la compañía (el boletín se traduce al inglés), en el que se comunican todas las novedades de cualquier parte de la organización que pueden ser de interés para el resto: incorporación de nuevos profesionales, nuevos clientes, nuevos proyectos conseguidos, noticias de interés general, etc.

Como herramienta de comunicación y mejora continua de probada eficiencia, IMPULSO mantendrá los mecanismos que tradicionalmente ha usado desde su constitución, y también potenciará el nuevo boletín interno puesto en marcha, que se perfila como una potente herramienta de comunicación interdepartamental.

Asimismo, se seguirá potenciando la web corporativa como medio de comunicación prioritario con todos los grupos de interés, actualizando permanentemente todos los contenidos y participando activamente en las redes sociales. Cualquier nueva herramienta de comunicación que permita potenciar la comunicación interna y dejar de considerarla como una debilidad de la organización será estudiada y convenientemente implantada, si fuera el caso, ya que una buena comunicación interdepartamental es esencial para mantener el espíritu de servicios integrados que diferencia a IMPULSO y le otorga su razón de ser.

### **Kit formativo de bienvenida**

Todo nuevo profesional que pasa a formar parte de la compañía recibe formación/información concreta y completa sobre las políticas, valores, estrategias y modos de funcionamiento de acuerdo con un procedimiento de bienvenida establecido. Entre otros elementos, se cuenta con un paquete de documentos que le son presentados a dicho profesional en su primer día de incorporación a la empresa. Asimismo, uno o varios profesionales con experiencia de la compañía le imparten formación personal sobre todos los aspectos de la compañía que se considera debe conocer, incluido el sistema de gestión integrado, y todos los documentos mencionados. De dicha formación existe un guion, y su impartición, así como la entrega del material, son controladas, entre otras cosas, mediante listas de verificación.

El objetivo es mantener el sistema de formación de bienvenida, mejorarlo, si es necesario, y mantener actualizados los documentos en los que se basa.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

IMPULSO aplica la legislación laboral vigente, incluido el convenio colectivo correspondiente, que aplica como base laboral mínima a partir de la cual mejora siempre tanto las condiciones salariales como los beneficios sociales. En relación con el

principio 4 del Pacto Mundial, no existen en IMPULSO situaciones en las que el trabajo forzoso pueda considerarse un factor de riesgo. IMPULSO desarrolla su actividad fundamentalmente en países en los que el trabajo forzoso está erradicado, y, donde no lo está, la moral y los valores inherentes a nuestra cultura empresarial y como seres humanos hacen que contemplar cualquier forma de trabajo forzoso sea una aberración.

---

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)**

Cualquier organización empresarial que integre un colectivo humano debiera implantar medidas de conciliación de la vida personal y profesional. Así lo entiende IMPULSO y ha actuado en consecuencia durante toda su trayectoria, implantando continuamente medidas de conciliación. En concreto, en IMPULSO se han detectado los siguientes "riesgos": mujeres embarazadas, profesionales (hombres y mujeres) con hijos, personas mayores o impedidas a su cargo, profesionales que desean incrementar su cualificación profesional accediendo a formación, profesionales que desean avanzar en su carrera profesional...

IMPULSO es pionera en implantar medidas de conciliación, superando ampliamente los requisitos mínimos establecidos por el convenio colectivo y el resto de la legislación laboral aplicable, de forma que actualmente cuenta con una amplia flexibilidad horaria (tanto de entrada como de salida, tardes de los viernes libres, fecha de vacaciones a elección, adaptaciones puntuales o más o menos prolongadas del horario laboral...), comedor propio con todos los servicios, la posibilidad de desarrollar una carrera profesional completa (pudiendo llegar a ser socio de la empresa), guardería en las propias instalaciones para los hijos de sus profesionales con el 50% de los gastos de los niños subvencionados por la empresa (IMPULSO es la primera empresa asturiana con guardería propia para uso de sus profesionales), o una política de igualdad total y absoluta, tanto de contratación como de remuneración, no existiendo brecha salarial y siendo la rotación de profesionales prácticamente cero. IMPULSO aspira a mantener su política de atender permanentemente las necesidades de sus profesionales e intentar responder a las mismas con la mayor

responsabilidad y búsqueda de beneficio para ellos, siempre dentro de sus posibilidades. Así pues, pretende seguir manteniendo todas las medidas puestas ya en vigor e intentará completarlas siempre que sea posible, evitando por todos los medios que se vean afectadas por la situación económica actual y asegurando que sus políticas se apliquen en todas sus ubicaciones geográficas, adaptadas siempre a la realidad social y cultural del entorno en el que desarrolle su actividad.

### **Diagnóstico de Igualdad**

IMPULSO no cuenta con un diagnóstico o un plan de igualdad propiamente dichos, pero mantiene una política de total igualdad de contratación y remuneración, sin atención a cuestiones personales que no tengan que ver única y exclusivamente con las capacidades profesionales. A modo de ejemplo, se realizan análisis del [porcentaje de hombres y mujeres](#) en plantilla, tanto en global, como por posición jerárquica, así como de la remuneración. Los resultados suelen mantenerse cerca de la paridad, un resultado totalmente al azar, puesto que no se discrimina ni positiva ni negativamente. Por supuesto, queda fuera de toda duda que, si se contrata en igualdad de condiciones, la formación y promoción del personal que ya forma parte de la organización está sometida a los mismos criterios de igualdad, considerándose únicamente la valía y el desempeño profesional. Además, IMPULSO cuenta entre sus profesionales con personas de diferentes procedencias (Portugal, Francia, Alemania, Angola...) y con edades que superan ampliamente la media de la plantilla, lo que evidencia la falta total de observación de otros criterios que no sean de carácter estrictamente profesional. IMPULSO cuenta desde 2008 con un plan de desarrollo de la carrera profesional en el que se establecen por escrito los requisitos para ascender en la jerarquía y llegar incluso a ser socio y/o asociado. Ninguno de esos criterios hace referencia a cuestiones ajenas a las capacidades profesionales, la experiencia o el grado de compromiso con el bien de la organización. Todo el personal lo conoce y es accesible en cualquier momento. A día de hoy, 9 profesionales (5 de ellos, mujeres) se han convertido ya en socios/asociados. Mantener todos los criterios de igualdad existentes y seguir aplicándolo como hasta ahora.

## Evaluación Anual

IMPULSO lleva un control sobre sus políticas de recursos humanos, incluidas las de conciliación, como por ejemplo un sistema de fichaje para el control de horas trabajadas y compensación de horas extra, seguimiento de la carrera profesional, del uso de la guardería, etc.

Se da especial importancia a todos los aspectos relacionados con el ambiente laboral, la flexibilidad y demás cuestiones relacionadas con la conciliación en las encuestas semestrales de evaluación de la satisfacción de los profesionales de IMPULSO, así como a las nuevas ideas o mejoras propuestas por los mismos, que son analizadas y puestas en común entre todos. El objetivo es mantener los mecanismos de evaluación habituales con los profesionales de IMPULSO y potenciar la comunicación continua entre todo el personal. Mejorar, si es necesario, las encuestas para optimizar los instrumentos de seguimiento y medición del desempeño socialmente responsable de la organización.

## Contratación de mano de obra infantil

Gracias a su sistema integrado de gestión de la calidad, el medio ambiente, la eficiencia energética, la I+D+i y la prevención de riesgos laborales, IMPULSO cuenta con diversas herramientas de diagnóstico de aplicación continua: encuestas a profesionales y clientes, identificación y evaluación de aspectos ambientales e impactos, identificación y evaluación de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, y sobre la protección de datos personales, análisis DAFO, reuniones periódicas de toda la empresa (RTs o "Reuniones de todos"), etc. Desde este punto de vista, se sigue identificando como un riesgo la internacionalización de la compañía, que avanza rápidamente con la implantación progresiva en nuevos países, la mayoría, en vías de desarrollo, donde el apoyo y respecto a la protección de los Derechos Humanos puede no ser algo tan evidente e implícito a nuestra actividad como hasta ahora, al pasar a desarrollarse en entornos socio-económicos muy diferentes a los habituales, en los

que puede haber una carencia parcial de políticas y de legislación que garantice su cumplimiento.

## Comisión Interna de Control o Comité Ético

IMPULSO cuenta con un Comité de Responsabilidad Social definido en el organigrama de la empresa y en el Código Ético y de Responsabilidad Social con que cuenta. La existencia de dicho Comité ha sido comunicada a todas las partes interesadas a través de la publicación del Código en la página web corporativa. IMPULSO respeta la legislación vigente en España. Está tan fuera de toda duda el no contratar mano de obra infantil, que IMPULSO no se ha planteado si quiera dejarlo por escrito en su Código Ético y de Responsabilidad Social. En otros países en los que opera se aplican los mismos criterios éticos (Código Ético) y los mismos mecanismos de control (Comité de Responsabilidad Social), pero, además, todas las contrataciones de personal local son controladas desde España. En cualquier caso, cumpliendo el objetivo establecido para 2013, en la última revisión del Código Ético se ha incluido una mención a la prohibición del trabajo infantil.

IMPULSO no sólo respeta la legislación vigente, sino que contemplar si quiera cualquier forma de trabajo infantil en cualquier momento, actividad o ámbito geográfico sería absolutamente contrario a la moral y los valores inherentes a nuestra cultura empresarial y como seres humanos. IMPULSO seguirá aplicando en todos sus ámbitos de actuación la legislación vigente y sus valores éticos.

## Creación de Canal de Denuncias

IMPULSO cuenta con un [Buzón Ético](#) como canal de comunicación a través del cual cualquier interesado puede hacer llegar sus consultas y dudas sobre nuestro Código Ético, así como informar de manera directa de cualquier presunto incumplimiento de los principios que lo integran. La confidencialidad y tratamiento ético de la información recibida está garantizada y será analizada por el Comité de Responsabilidad Social de IMPULSO, que evaluará y decidirá el tratamiento adecuado atendiendo a la naturaleza de los hechos comunicados. El Buzón es plenamente accesible a través de la página web corporativa, siendo comunicada su existencia a todos los grupos de interés. La página web corporativa está traducida al inglés, francés y portugués, por lo que el Buzón es

perfectamente accesible a cualquier interesado de cualquier país en los que IMPULSO opera. Nunca se han recibido denuncias relacionadas con la contratación de mano de obra infantil. Es posible considerar como algo imposible el recibirlas, por lo que, aparte de seguir aplicando la legislación vigente y los principios éticos en todos los ámbitos de actuación actuales y futuros, y de mantener los mecanismos de vigilancia y control existentes, como el Buzón Ético, no se establecen nuevos objetivos.

### **Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia**

IMPULSO es socio y colabora con múltiples entidades a todos los niveles, tanto regional como nacional, y tanto de carácter técnico como económico y social (clústers científico-técnicos, organizaciones empresariales, asociaciones culturales, etc.; para más información, ver el apartado "RSE" de la web corporativa). Asimismo, IMPULSO colabora con ONGs y organizaciones sociales y humanitarias, económicamente, mediante aportaciones anuales, o facilitando la participación voluntaria de sus profesionales en diferentes iniciativas, como campañas de donación de sangre, recogida de juguetes, etc. IMPULSO no se olvida tampoco de su entorno más inmediato, participando económicamente en la organización de eventos locales, como ferias de ganado, eventos deportivos municipales o actos culturales. Todo

esto lo realiza tanto en España, como en otros países en los que IMPULSO se encuentra presente. A modo de ejemplo de lo dicho anteriormente y en relación directa con la infancia, IMPULSO colabora con la Embajada de España en Angola en su apoyo al proyecto "Kaposoka", Orquesta Escuela creada en 2008 con 67 niños del municipio de Samba, en la capital angoleña, Luanda. Se trata de un proyecto para la recuperación psicológica de los niños tras la guerra y la ocupación de su tiempo libre, por medio de la música clásica.

IMPULSO mantendrá sus aportaciones económicas a las diferentes iniciativas con las que ha venido colaborando hasta ahora, y continuará participando en todas aquellas iniciativas de las comunidades locales que le sea posible, tanto en España, como en el resto de países en los que tiene presencia.

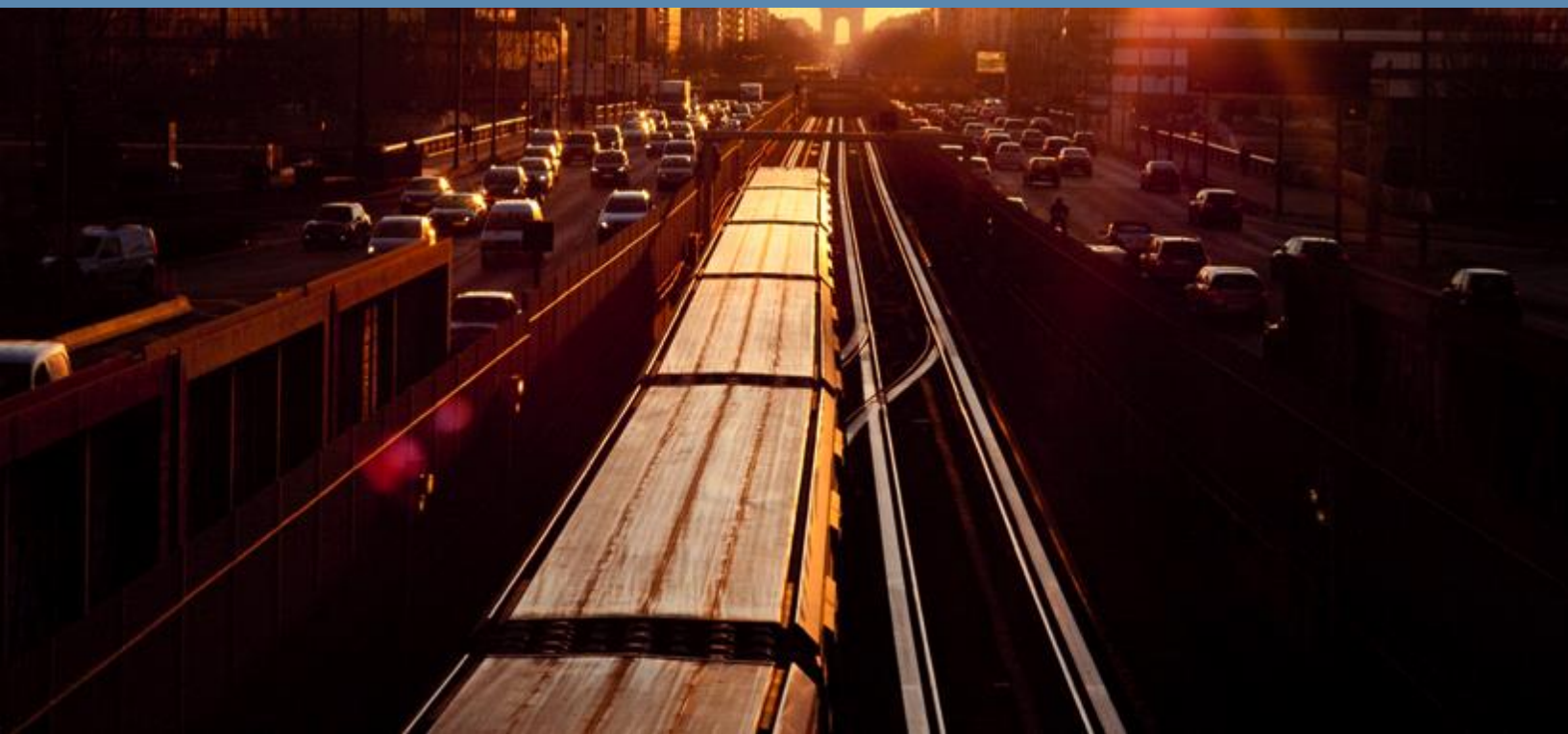
### **Código Ético / Conducta**

El Código Ético de IMPULSO, de obligado conocimiento y cumplimiento por todos sus profesionales, preconiza el absoluto respeto a la legislación vigente de cada país en el que opera. En este sentido, la contratación de mano de obra infantil en ningún caso es una opción. Adicionalmente, desde IMPULSO divulgamos el respeto a todos los principios del Pacto Mundial entre nuestros proveedores y clientes, para evitar que esta práctica se dé.



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Hasta ahora, todos los socios/proveedores de servicios-productos de IMPULSO han sido entidades nacionales, por tanto, con riesgo muy bajo de vulnerar los Derechos Humanos, aunque con riesgo de no cumplir criterios de RSE. Con la internacionalización de la compañía y su asentamiento en otros países, especialmente en algunos en vías de desarrollo, IMPULSO es consciente de la necesidad de realizar un diagnóstico y/o de implantar medidas que aseguren que el respeto de los Derechos Humanos por parte de IMPULSO y su esfera más próxima (socios/proveedores) se mantenga.

---

### Evaluación del departamento de compras

Como parte de su sistema de gestión, IMPULSO cuenta con mecanismos de evaluación y homologación de proveedores que tienen en cuenta criterios de calidad, certificaciones, disponibilidad de sistemas de gestión interna, etc.

Independientemente de la ubicación geográfica del proveedor, IMPULSO cuenta con elementos en su sistema de gestión (procedimientos e instrucciones técnicas) para: i) comunicar a sus proveedores todas las políticas de RSE aplicadas por la compañía (calidad, medio ambiente, etc.); ii) aplicar criterios de RS a la hora de seleccionar al proveedor final, valorando preferentemente los aspectos medioambientales y energéticos en la selección de ofertas, o evitando la contratación de proveedores de los que se tenga constancia que han incurrido en un incumplimiento legal o en una vulneración ambiental, de derechos humanos, de seguridad laboral y salud o cualquier otra que no responda a un comportamiento ético y socialmente responsable; iii) garantizar el conocimiento de dichos criterios por parte de los proveedores mediante información en la web e indicación expresa en el formato de petición de oferta-pedido de que se aplicarán dichos criterios de RS, de la adhesión de IMPULSO al Pacto Mundial, y de la existencia de un código ético y de responsabilidad social en la web corporativa, de aplicación interna, pero con criterios generales de aplicación también en los procesos de compra o contratación.

Los objetivos son: 1) Continuar con el envío a los proveedores nuevos y a los que requieran una revisión de su homologación (según lo establecido en el sistema de gestión) de información sobre la aplicación de criterios de RS en la selección de proveedores. 2) Extender la aplicación de la sistemática de información y selección de proveedores a toda la organización, independientemente de su ubicación geográfica.

### Gestión de incidencias

El sistema de gestión de IMPULSO cuenta con mecanismos de evaluación y homologación de proveedores que tienen en cuenta criterios de calidad, certificaciones, disponibilidad de sistemas de gestión interna, etc. Este sistema contabiliza el número de incidencias de cada proveedor y las tiene en cuenta también como un criterio más para la revisión de la homologación del proveedor en cuestión. En caso de que se tenga constancia de que un proveedor homologado ha incurrido en un incumplimiento legal o en una vulneración ambiental, de derechos humanos, de seguridad laboral y salud o cualquier otra que no responda a un comportamiento ético y socialmente responsable, se considera como una incidencia grave y el proveedor pasa a estar fuera de homologación.

Los objetivos son: 1) Continuar atentos a la existencia de posibles incidencias al respecto. 2) Extender la aplicación de la sistemática de información y selección de proveedores a toda la organización, independientemente de su ubicación geográfica.

### Sistemas de Gestión de Calidad

Como parte de su sistema de gestión, IMPULSO cuenta con mecanismos de evaluación y homologación de proveedores que tienen en cuenta criterios de calidad, certificaciones, disponibilidad de sistemas de gestión interna, etc.

Un 5% de los proveedores de IMPULSO están homologados por certificación, es decir, por disponer de un sistema de gestión de la calidad certificado. Pero de la fracción de proveedores homologados por otro criterio de los más de 300 evaluados anualmente hay muchos que, evidentemente, cuentan con certificación, aunque su homologación se produce por algún criterio de mayor relevancia. El sistema de gestión de IMPULSO promueve la homologación directa de proveedores que cuenten con algún certificado (de sistemas de gestión de la calidad, de producto, etc.).



El objetivo es mantener los criterios de homologación de proveedores que establece el sistema de gestión de IMPULSO, fomentando la homologación por certificación.

#### **Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas**

IMPULSO difunde su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas de múltiples formas:

- A través de la página web corporativa: mediante noticias publicadas en el momento de la adhesión, mediante nota fija sobre su adhesión y el logo del Pacto Mundial, que incluyen hipervínculos hacia diferentes secciones de la página web de Global Compact, y mediante la publicación de sus informes de progreso anuales.
- A través de cualquier correo electrónico remitido por cualquier profesional de la organización, mediante la inclusión del logo del Pacto Mundial en las firmas electrónicas.
- A través del formato de petición de oferta o realización de pedido a proveedores, mediante la inclusión de nota informativa y logo del Pacto Mundial. En el caso concreto de los proveedores, todos los medios de difusión anteriores son válidos, con especial incidencia del formato de petición de oferta y

realización de pedido, que incluye nota informativa sobre la adhesión al Pacto Mundial, así como el logo e indicación de la aplicación de criterios de RS a la hora de seleccionar al proveedor final.

El objetivo es seguir aplicando los medios de difusión establecidos.

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores**

IMPULSO cuenta con un Código Ético y de Responsabilidad Social de revisión periódica y comunicación inmediata a cualquier nuevo profesional que pase a formar parte de la organización. Además, está a disposición de cualquier interesado en la página web corporativa.

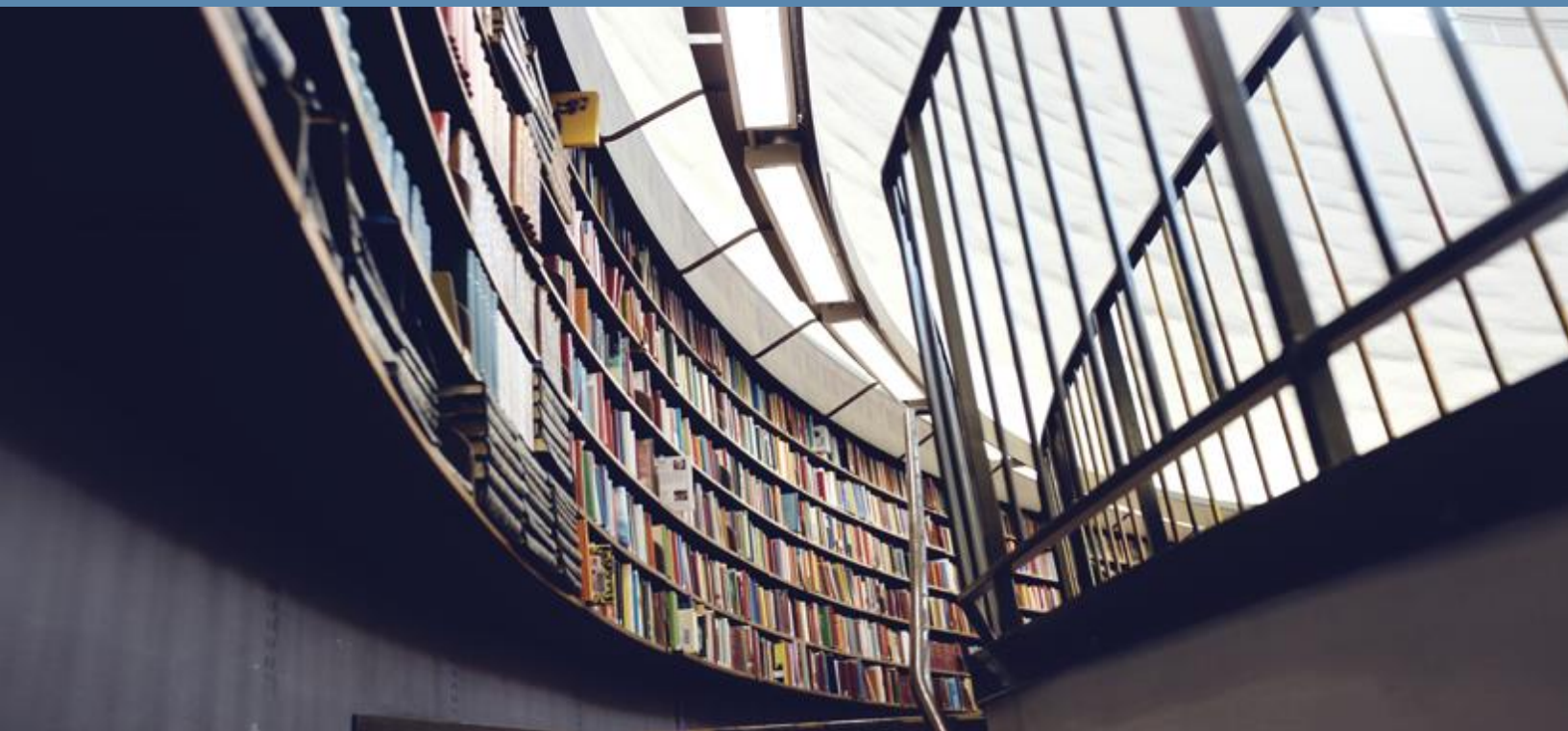
El Código Ético y de Responsabilidad Social de IMPULSO se encuentra disponible para todos los interesados en la página web corporativa y, de manera específica, se comunica su existencia y las posibilidades de acceso al mismo a proveedores homologados y potenciales a través del formato de petición de oferta o realización de pedido, donde se indica también que es de aplicación interna, pero que contiene criterios generales de aplicación también en los procesos de compra o contratación.

El objetivo es mantener actualizado el Código de manera continua y seguir difundiéndolo entre los proveedores a través de los mecanismos existentes.



GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

El Código Ético y de Responsabilidad Social que IMPULSO tiene implantado es de aplicación independientemente de la ubicación geográfica de las personas que forman IMPULSO. En él se establecen unos claros principios y valores en relación a la objetividad en las relaciones profesionales y comerciales, que no puede verse afectada por la aceptación de regalos, atenciones o cualquier tipo de favor que pueda ponerla en peligro.

---

### Código Ético / Conducta

El Código Ético implantado en IMPULSO, a disposición de todos los grupos de interés a través de nuestra Web corporativa, hace mención específicamente a la necesaria objetividad que debe operar en las relaciones profesionales y comerciales, que no podrá verse afectada por la aceptación/entrega de regalos, atenciones o cualquier tipo de favor que pueda ponerla en peligro.

El objetivo es seguir realizando contrataciones con la Administración Pública, independientemente del país en el que un trabajo concreto tenga que ser desarrollado, sin tener que recurrir al tráfico de influencias o a la aceptación de imposiciones, fuera del ámbito estrictamente profesional, por parte del

contratante público para poder ser concesionario en licitaciones públicas.

### Difusión de la Política

En el caso concreto de los profesionales de IMPULSO, la Política, además de ser accesible en la página web corporativa, está colgada en los tableros de anuncios con que cuentan todos los Departamentos. Asimismo, cualquier modificación que se produce en la misma es comunicada puntualmente a todos los profesionales a través de correo electrónico expreso.

A través de nuestra Web corporativa se hace difusión del Código Ético y de Responsabilidad Social que impera en nuestras relaciones con todos los grupos de interés, incluida la Administración Pública.

El objetivo es seguir haciendo difusión de estos valores y principios recogidos en el Código Ético y de Responsabilidad a través de los actuales canales de comunicación, y los futuros que se puedan implantar.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético

IMPULSO cuenta con un Comité de Responsabilidad Social definido en el organigrama de la empresa y en el Código Ético y de Responsabilidad Social con que cuenta. La existencia de dicho Comité ha sido comunicada a todas las partes interesadas a través de la publicación del Código en la página web corporativa.

El Comité de Responsabilidad Social es responsable de supervisar el cumplimiento del Código y, bajo la aprobación del Consejero Delegado, sancionará las posibles vulneraciones.

El objetivo es que ninguna conducta contraria a los valores y principios de la organización recogidos en este Código sea pasada por alto.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Entendemos como de importancia relevante el establecimiento de alianzas estratégicas con asociaciones y empresas, tanto presentes en los países en los que tenemos actividad como en España, para poder contribuir al desarrollo socio-económico de los países en vías de desarrollo en los que estamos presentes o en los que podemos estar en el futuro.

---

### **Establecer una relación estratégica con una ENL a largo plazo que favorezca su generación de empleo o ingresos**

Dentro de los valores de IMPULSO cabe mencionar a este respecto que entre nuestros objetivos, además de ser una empresa rentable que genera riqueza y empleo, está la preocupación por el incremento en el bienestar de las comunidades en las que operamos. Para alcanzar un incremento en el bienestar socio-económico de las comunidades en las que IMPULSO desarrolla trabajos hay ciertos sectores clave, como son el agroalimentario, el del agua o el sector eléctrico. Así, a lo largo de este año 2013, IMPULSO ha impartido charlas, dirigidas a expertos, que se enmarcan en la asistencia técnica que se está prestando al Ministerio de Energía y Minas de Nicaragua. El Gobierno de Nicaragua, dentro de su Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH), busca diversas estrategias para modificar la “matriz energética” del país y fomentar la eficiencia energética.

Para 2014 se fija el objetivo de establecer alianzas estratégicas con ENLs con las que se pueda cooperar especialmente en los sectores mencionados.

---

## Invertir en las generaciones del futuro

IMPULSO no se olvida nunca de la importancia que tienen todos sus grupos de interés. Aunque clientes, empleados y proveedores son los principales, pues son el motor de su actividad empresarial, la sociedad en general, y las

generaciones del futuro en particular, constituyen también uno de los principales puntos de mira de IMPULSO. IMPULSO, como actividad empresarial fundamental, genera conocimiento que revierte en última instancia en el tejido empresarial y social de los países en los que tiene presencia. Pero, además, IMPULSO invierte de manera directa en la sociedad y las generaciones del futuro, no sólo económicamente, sino también mediante su implicación en múltiples iniciativas.

---

### **Acción Social**

IMPULSO es socio y colabora con múltiples entidades a todos los niveles, tanto regional como nacional, y tanto de carácter técnico como económico y social (clústers científico-técnicos, organizaciones empresariales, asociaciones culturales, etc.; para más información, ver el apartado "RSE" de la web corporativa). Asimismo, IMPULSO colabora con ONGs y organizaciones sociales y humanitarias (ACNUR, UNICEF, Médicos Sin Fronteras...), económicamente, mediante aportaciones anuales, o facilitando la participación voluntaria de sus profesionales en diferentes iniciativas, como campañas de donación de sangre de Cruz Roja, recogida de juguetes, etc. IMPULSO no se olvida tampoco de su entorno más inmediato, participando económicamente en la organización de eventos locales, como ferias de ganado, eventos deportivos municipales o actos culturales. Todo esto lo realiza tanto en España, como en otros países en los que IMPULSO se encuentra presente.

A modo de ejemplo de lo dicho anteriormente y en relación directa con la infancia, IMPULSO colabora con la Embajada de España en Angola en su apoyo al proyecto "Kaposoka", Orquesta Escuela creada en 2008 con 67 niños del municipio de Samba, en la capital angoleña, Luanda. Se trata de un proyecto para la recuperación psicológica de los niños tras la guerra y la ocupación de su tiempo libre, por medio de la música clásica. En definitiva, en IMPULSO tratamos de aportar a la sociedad un retorno de conocimientos y experiencia adquiridos tanto en nuestro entorno geográfico más cercano como fuera de nuestras fronteras, que contribuya a que en aquellos países donde tenemos presencia se consigan niveles más elevados de desarrollo y de bienestar.

IMPULSO mantendrá sus aportaciones económicas a las diferentes iniciativas con las que ha venido colaborando



hasta ahora, y continuará participando en todas aquellas iniciativas de las comunidades locales que le sea posible, tanto en España, como en el resto de países en los que tiene presencia.

### **Educación mejor y más accesible**

IMPULSO siempre ha considerado la educación, la formación continua y el crecimiento profesional y personal de sus profesionales como uno de sus principales baluartes y un medio esencial para garantizar el éxito de la compañía. Con una media de edad de 39 años, la plantilla de IMPULSO continúa formándose y creciendo en conocimiento día tras día en todos aquellos campos técnicos y generales (como los idiomas) que el desempeño de su puesto puede requerir, facilitando la empresa los medios necesarios para acceder a dicha formación. IMPULSO cuenta con un plan de formación continua, tanto interna como externa, y facilita a sus profesionales el acceso a toda aquella formación técnica o general que, junto con el profesional interesado, identifique como necesaria para un buen desempeño de su puesto. Durante 2013 se han celebrado diversos cursos formativos, tanto generales como específicos para los profesionales de IMPULSO, tanto en las instalaciones de la empresa (siempre que es posible), como en otras localizaciones externas. A modo de ejemplo de formación continua general en las

instalaciones de la empresa, todos los profesionales de IMPULSO cuentan con clases de idiomas pagadas por la compañía. Toda la formación es analizada y evaluada para garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado, IMPULSO mantiene convenios para la contratación de jóvenes que todavía están finalizando su formación o acaban de finalizarla con la Fundación Universidad de Oviedo (FUO), la Universidad de Navarra, la Universidad de La Coruña, el Centro Integrado de Formación Profesional de Avilés y el IES Escultor Juan de Villanueva de Pola de Siero. IMPULSO incorpora año tras año nuevos profesionales salidos de estos convenios y que, tras una primera experiencia en IMPULSO, han demostrado su valía y compromiso con los valores de la compañía. IMPULSO seguirá contando con un plan de formación continua y cubriendo las necesidades formativas demandadas por sus profesionales o que la propia empresa detecte, poniendo siempre los medios a su alcance para satisfacer dichas demandas o necesidades. Asimismo, IMPULSO mantendrá todos sus convenios en vigor y seguirá nutriéndose de nuevos profesionales siempre que le sea posible, incorporándolos a la plantilla si así se considera adecuado, tal y como ha venido haciendo año tras año. Siempre que sea necesario, se podrán establecer nuevos acuerdos con otras entidades. A este respecto, está previsto suscribir un nuevo acuerdo en 2014 con la Universidad Antonio de Nebrija, de Madrid.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE





---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

IMPULSO cuenta con un sistema de identificación y evaluación continua de aspectos ambientales e impactos dentro de su sistema de gestión ambiental. En relación a la actividad de sus profesionales, fuera de nuestras instalaciones, se busca siempre la aplicación de las tecnologías más modernas y respetuosas con el medio ambiente en las obras cuya dirección gestionamos; así como la incorporación del conocimiento sobre las mismas en la propia organización a través, por ejemplo, de la incorporación a plataformas tecnológicas de diferentes ámbitos relacionadas con nuestra actividad profesional.

---

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

En el Sistema de Gestión de IMPULSO están definidos una serie de indicadores para determinar el cumplimiento de los objetivos de todas las políticas de aplicación en la organización, entre ellas la de Calidad, Medio Ambiente y Gestión Energética.

En IMPULSO existe una metodología para identificar los aspectos ambientales de sus actividades que puedan interactuar con el medio ambiente y la eficiencia energética de la organización, así como para determinar y evaluar aquellos que sean especialmente significativos.

El objetivo es mejorar año a año la evaluación del cumplimiento de objetivos medioambientales con la incorporación de nuevas tecnologías que permitan mejorar los rendimientos.

### Política de Reducción de Consumo

La especialización y las exigencias de nuestros clientes nos impulsan a implantar un Sistema de Gestión integrado de acuerdo a los requisitos de las normas [UNE-EN ISO 9001](#), [UNE-EN ISO 14001](#), [UNE 166002](#), [UNE-EN ISO 50001](#), el cual supone una eficaz base sobre la cual sentar las bases sólidas de futuras actividades que permitan ofrecerles un servicio de altas

prestaciones.

Se tiene en cuenta las nuevas tecnologías desde el punto de vista energético, a la hora de adquirir nuevos equipos y maquinaria. Así, en junio de 2013 se adquirió un equipo de impresión 3D de piezas volumétricas, con termoplástico biodegradable, y punto de fusión bajo, por lo que consume un 32% menos de energía que otros plásticos y ocasiona un impacto medioambiental reducido.

El objetivo es continuar con la política de respeto medioambiental y de reducción de impactos en la adquisición de equipos; así como seguir con la aplicación de tecnologías medioambientalmente más amigables en las obras cuya dirección dependa de nuestros profesionales, y en la medida de lo posible.

### Promoción de tecnologías no convencionales en países en desarrollo

La política de uso de tecnologías avanzadas e innovadoras es fundamental para el desarrollo económico y social de los países en desarrollo donde, por lo general, los aspectos medioambientales no son factores tan clave para la implantación o no de determinadas industrias, como en el caso de los países desarrollados.

En IMPULSO, a pesar de no tener una actividad con una alta incidencia en el Medio Ambiente nos preocupamos por éste, tal y como demuestra la implantación de la ISO 14001. En los países en los que operamos, muchos de ellos en vías de desarrollo, promovemos el uso de tecnologías de saneamiento no convencionales, y mantenemos a nuestros profesionales formados continuamente en esta materia. El objetivo es contribuir con nuestros proyectos en países en vías de desarrollo a la mejora del Medio Ambiente, a su cuidado, y a la concienciación de las personas con las que trabajamos en dichos países.

---

## Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Dada su actividad, IMPULSO no presenta aspectos ni impactos medioambientales relevantes, más allá de los que pueden existir en edificios y actividades de oficina, así como los debidos al transporte de los

empleados durante viajes y entre el centro de trabajo y su residencia. Minimizar el consumo de gas, de agua, generación de papel, RSU, etc. constituyen habitualmente sus objetivos medioambientales anuales.

---

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)**

IMPULSO cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado según la norma UNE-EN ISO 14001, y con un sistema de gestión energética certificado según la norma UNE-EN ISO 50001. Como parte de su sistema de gestión integrado, IMPULSO cuenta con una política medioambiental, unos objetivos anuales y una serie de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua del desempeño medioambiental de la organización, todo ello sometido a revisión anual por parte de una entidad externa, revisiones que supera año tras año y que garantizan el cumplimiento de sus objetivos ambientales y energéticos (de reducción de consumos o generación de residuos), así como un desempeño medioambiental sostenible.

En virtud de su compromiso de mejora continua, IMPULSO realiza anualmente una identificación y evaluación de sus aspectos medioambientales y energéticos, analizando sus impactos como fuente para la toma de decisiones estratégicas y el establecimiento de nuevos objetivos ambientales para la organización. Como parte de este ejercicio, IMPULSO mide anualmente sus consumos de materias primas, su generación de residuos y los kilómetros recorridos por sus profesionales en viajes de trabajo. Sin embargo, y aunque en años anteriores IMPULSO ha participado en alguna iniciativa voluntaria de compensación de emisiones, no existe una sistemática completa y efectiva para el cálculo de la huella de carbono de su actividad.

Seguir efectuando las auditorías anuales de sus sistemas de gestión, incluidos los de medio ambiente y eficiencia energética, superándolas todas y poniendo en marcha las medidas necesarias para corregir los riesgos o aplicar las mejoras identificadas. Formarse en aspectos relacionados con la medición y compensación de la huella de carbono para, más adelante, poner en marcha los procedimientos y recursos necesarios para llevar a cabo esta tarea.

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

En el Sistema de Gestión de IMPULSO están definidos una serie de indicadores para determinar el cumplimiento de los objetivos de todas las políticas de aplicación en la organización, entre ellas la de Calidad, Medio Ambiente y Gestión Energética. Para medir el grado de cumplimiento de los objetivos en temas de gestión energética, la empresa realizó, en su momento, una revisión energética inicial en forma de Auditoría Energética conforme a la Norma UNE 216501. Actualmente se hace un seguimiento de los consumos energéticos en términos de energía eléctrica y consumo de combustibles fósiles (gas). Ir reduciendo en la medida de lo posible los índices de consumo energético, introduciendo las medidas correctoras necesarias en cada caso; o alternatively mantener los índices cuando se introduzcan elementos en la actividad de la organización que puedan incrementarlos (por ejemplo: introducción de nuevos equipos consumidores de energía, cambios en los usos de la energía, ampliación de las instalaciones, aumento significativo del número de trabajadores, cambio en las fuentes energéticas, etc.).

### **Gestión de residuos y consumo energético**

En el edificio del Parque Tecnológico de Asturias de IMPULSO tenemos implantada la norma ISO 50001 de gestión energética, para el control, seguimiento y mejora continua de la gestión energética. Se asegura el control del uso de la energía y su mejora continua. Junto con la implantación de la ISO 14001 e ISO 9001, se cumple con los estándares establecidos en calidad, protección del medio ambiente y gestión de la energía.

El objetivo es Implantar este Sistema de Gestión.

### **Política de Reciclaje**

La especialización y las exigencias de nuestros clientes nos impulsan a implantar un Sistema de Gestión integrado de acuerdo a los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE 166002, UNE-EN ISO 50001 y OHSAS 18001, el cual supone una eficaz base sobre la cual sentar las bases sólidas de futuras actividades que permitan ofrecerles un servicio de altas prestaciones.

Con el fin de gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras instalaciones, existen cubos de

reciclaje en todas las alas del edificio, así como en espacios de uso común (chocos y zonas de impresión). Asimismo, existe una política de uso de papel reciclado para las impresiones que internamente realizamos, y de uso de papel "a sucio" para las impresiones de uso interno. Con el fin de gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras instalaciones, existen cubos de reciclaje en todas las alas del edificio, así como en espacios de uso común (chocos y zonas de impresión). Asimismo, existe una política de uso de papel reciclado para las impresiones que internamente realizamos, y de uso de papel "a sucio" para las impresiones de uso interno. El objetivo es continuar con la política de respeto medioambiental y de reducción de impactos de nuestra

actividad, y hacerlo extensivo a todas nuestras instalaciones, discriminando siempre que sea posible en favor de los proveedores que aporten las tecnologías más respetuosas con el medio ambiente.

### **Política de Reducción de Consumo**

La especialización y las exigencias de nuestros clientes nos impulsan a implantar un Sistema de Gestión integrado de acuerdo a los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE 166002, UNE-EN ISO 50001, el cual supone una eficaz base sobre la cual sentar las bases sólidas de futuras actividades que permitan ofrecerles un servicio de altas prestaciones.



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

