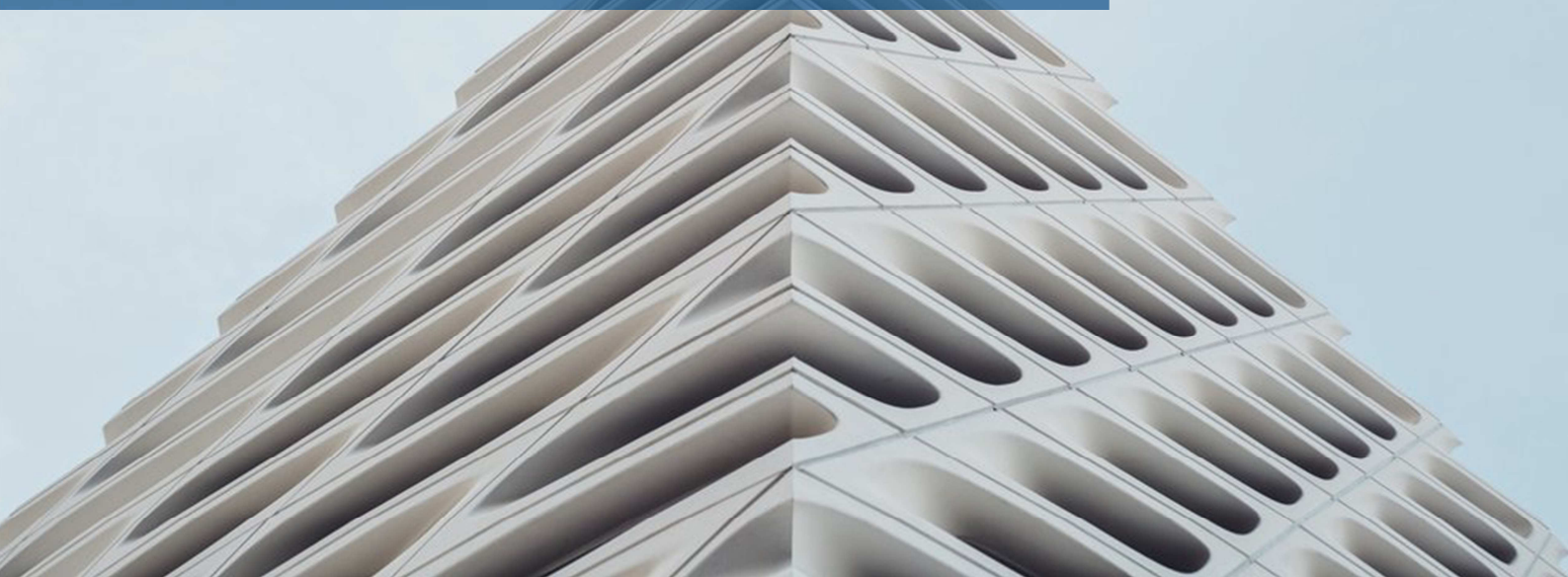




# Impulso Industrial Alternativo, S. A.

INFORME DE PROGRESO  
2016 - 2017



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

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | Análisis
  - Medioambiente
  - Clientes
  - Empleados
  - Proveedores
  - Socios/Accionistas
  - Administración
  - Comunidad/Sociedad Civil





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

08 de febrero de 2018

Mediante la presente, la empresa IMPULSO INDUSTRIAL ALTERNATIVO, S.A (en adelante, IMPULSO), a la que represento en calidad de Consejero Delegado expresa su deseo de renovar su compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios.

Los años 2016 y 2017 han sido fechas de muchos cambios en IMPULSO. Hemos abordado la implementación de un nuevo Plan estratégico, que supone un giro importante respecto a los años anteriores, motivada por los rápidos y bruscos cambios del entorno socioeconómico, especialmente en países en los que veníamos desarrollando una significativa actividad.

La apuesta de reforzar nuestros productos y servicios tradicionales con la incorporación de nuevas tecnologías se está mostrando como una decisión acertada. En la actualidad la Empresa continúa avanzando en la consolidación de su actividad, aportando siempre soluciones adaptadas a las necesidades específicas de nuestros clientes.

Geográficamente, nuestra actividad en los dos últimos años se focalizó tanto en España como en el ámbito internacional, donde hemos desarrollado proyectos con una importante trascendencia social, en tanto que suponen importantes mejoras en el desarrollo de estos países y, por tanto, directamente relacionados con los principios en materia de Derechos Humanos. Entre otros proyectos, cabe destacar:

- Asistencia técnica para el desarrollo de una central térmica de ciclo combinado en Jamaica. El Gobierno de este País pretende con esta instalación garantizar el suministro eléctrico a su población.
- Rehabilitación y expansión de sistema de distribución de agua en Lagos, de modo que se eviten los problemas de cortes de agua cotidianos y se asegure el suministro de agua potable a la creciente población de esta ciudad.

En lo que respecta a 2018, la empresa desea continuar con su espíritu de servicio a la sociedad en la que opera. 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.

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

Natalia Tresguerres

Número de empleados directos

59

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Ingeniería, arquitectura y consultoría.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

390

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

Medioambiente, Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, 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 "mucho" 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.



Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Angola, Nigeria, Colombia, Jamaica, Perú, Costa de Marfil, Kenia

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 2016 y 2017, ya que es donde se asienta la sede de la Compañía, si bien cabe mencionar que 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 "Responsabilidad Social Empresarial" de la web corporativa [www.impulso.es](http://www.impulso.es) 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

bienal

Notas

No hay respuestas

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

Si

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

Si

¿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, se realizan Encuestas de Satisfacción 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. 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 Desarrollos Sostenible, 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; somos proveedores homologados de las Naciones Unidas; 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; homologada como proveedor potencial para UNICEF. Otras acciones relacionadas con objetivos y temáticas de Naciones Unidas: supervisión de proyectos y obras de rehabilitación de la red de agua potable en Lagos (Nigeria); colaboración con entidades socioculturales, artísticas y de carácter humanitario como Médicos Sin Fronteras, Cocina Económica o Asturias por África; 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

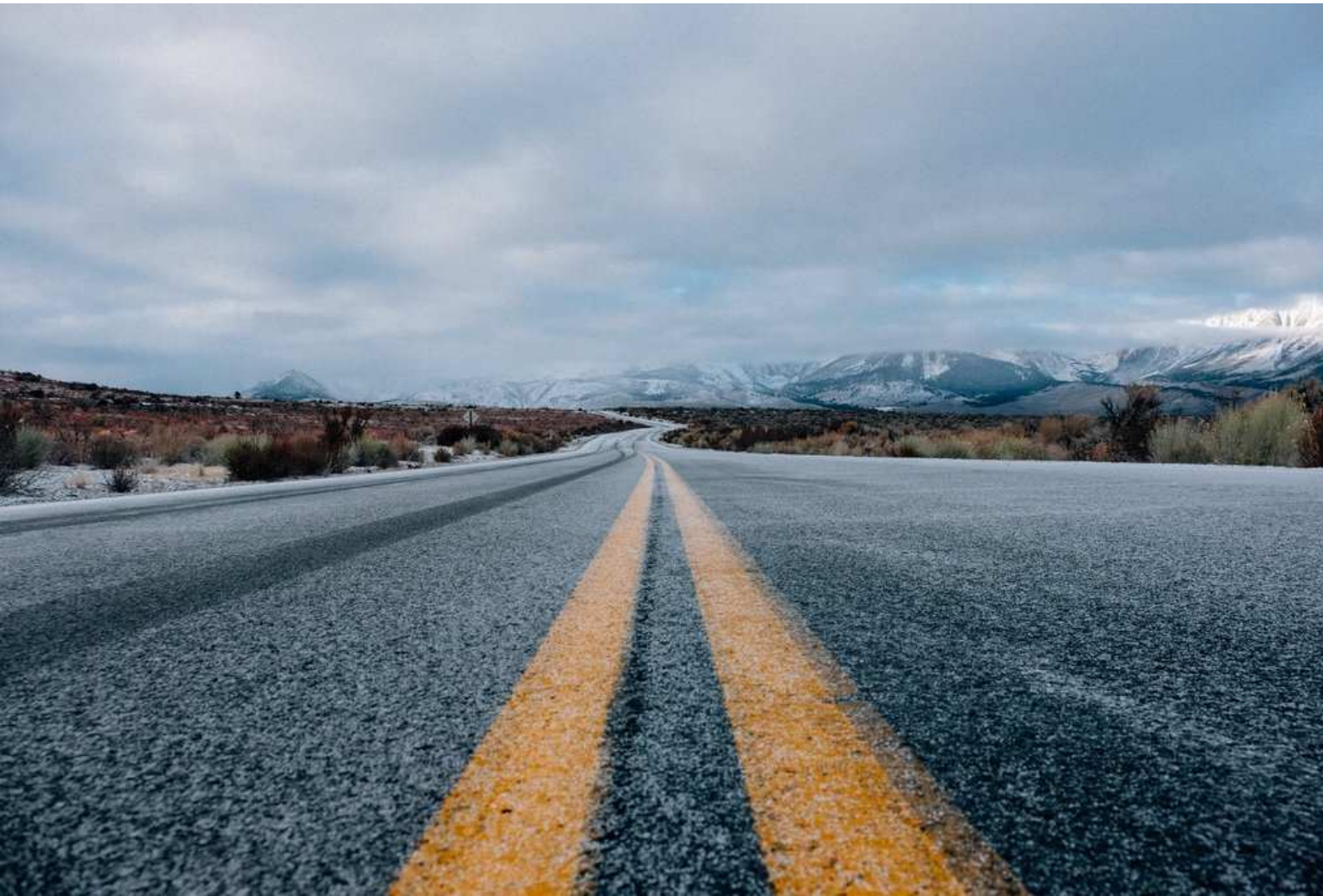
desarrollo tecnológico y la innovación en el sector; miembros de Compromiso Asturias Siglo XXI, iniciativa sin ánimo de lucro para el progreso de Asturias; miembros de Plataforma Tecnológica Española de Química Sostenible (SUSCHEM-ES); miembros de Plataforma Tecnológica del Sector Marítimo, lugar de encuentro y diálogo de todos los agentes relacionados con el mar y los demás medios acuáticos; miembros de Aquacultural Engineering Society, AES; Trabajamos en proyectos cuyo fin último es la mejora del saneamiento de entornos periurbanos y rurales, así como garantizar el suministro energético y proyectos de acuicultura social en países en desarrollo. Entidad especializada en el apoyo a empresas para su participación en el Programa de I+D de la UE.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.impulso.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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



12

Desafíos u Oportunidades contemplados



7

Desafíos u Oportunidades contemplados



6

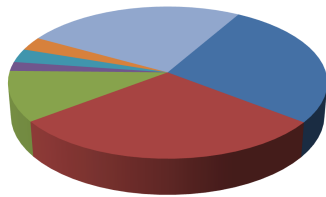
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 28
- Empleados: 30
- Proveedores: 11
- Accionistas: 2
- Administración: 3
- Comunidad: 3
- Medio ambiente: 26

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



282







GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La empresa se sirve de distintas herramientas, entre ellas su sistema ISO 9000 implantado para garantizar la calidad en todos los procesos y relaciones internas y con su entorno. IMPULSO, además, se pone como principal objetivo en este sentido alcanzar la EXCELENCIA esto es, hacer siempre las cosas igual e igual de bien.

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

La empresa tiene un Sistema Integrado de Gestión formado por 30 procedimientos que regulan la completa actividad de la empresa para que las cosas se hagan siempre de la misma manera y siempre igual de bien.

#### Objetivos

Adaptar el Sistema de Gestión de Calidad a nuevos productos o procesos y simplificarlo, si es necesario, para que sea fácilmente aplicable.

### Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

La empresa cuenta con certificación según ISO 9001:2008.

#### Objetivos

Contar permanentemente con la certificación según ISO 9001, incorporando a nuestro Sistema de Gestión las actualizaciones que se identifiquen bien a iniciativa de nuestros profesionales o bien a partir de las auditorías que se realicen periódicamente

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO realiza semestralmente encuestas internas de satisfacción a sus profesionales, con el objeto de evaluar su nivel de satisfacción e identificar nuevas iniciativas que redunden en beneficios de los trabajadores, de la Empresa o de su entorno.

#### Objetivos

Mantener y mejorar en lo posible los altos niveles de satisfacción mostrados por los profesionales de IMPULSO.

Identificar iniciativas novedosas que favorezcan el ambiente laboral y la competitividad de la Empresa.

### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

IMPULSO realiza reuniones semestrales con todos sus profesionales en los que se aborda la situación de la empresa, resultados obtenidos y previsiones para el siguiente periodo, con el objeto de mantener la comunicación directa y fluida entre todos sus profesionales.

#### Objetivos

Continuar realizando las reuniones semestrales, y que éstas sirvan para identificar nuevas oportunidades de desarrollo personal para los trabajadores y empresariales para IMPULSO.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

G4-PR5

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

IMPULSO ha actualizado el procedimiento para evaluar la satisfacción de sus clientes, en aras de recibir un mayor feedback y poder así ofrecer un mejor servicio a nuestro cliente durante todo el ciclo de vida de nuestros proyectos. Los primeros resultados obtenidos muestran un mayor feedback de nuestros clientes, lo que consideramos un aspecto muy positivo. Por otra parte, en lo que se refiere a los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas, los valores más positivos se obtienen en las categorías de "Trato recibido" (95%), "Ética profesional" (92%) y "Capacitación técnica" (91%). Las categorías con menor puntuación se refieren a la gestión administrativa de los proyectos (81%)

#### Objetivos

Aumentar el número de respuestas a la encuestas de satisfacción.

Mantener (y aumentar, en la medida de lo posible) el alto nivel de satisfacción que nuestros clientes muestran, así como el número de contratos con clientes recurrentes.

---

## Relación duradera con los clientes

IMPULSO es consciente de lo mucho que cuesta ganar un cliente y lo sencillo que es perderlo. Su vocación de servicio a la sociedad, y con ello a las empresas como agente activo de la misma, le alientan a la hora de tratar de establecer relaciones duraderas con sus clientes. En ocasiones la actividad del cliente favorece los Contratos Marco de servicio, renovables por anualidades u otros criterios, en otras, al tratarse de acciones puntuales, no, lo que no impide mantener al empresario informado de las oportunidades de financiación u otras oportunidades relevantes para nuestros clientes que vayan surgiendo, entre otros asuntos. Es práctica habitual las llamadas / visitas periódicas de cara a mantener el contacto y captar la posibilidad de retomar la relación contractual en caso de que pueda necesitar nuevamente nuestros servicios de ingeniería, arquitectura y/o consultoría. Podemos decir que un importante porcentaje de las empresas que un día fueron clientes vuelven a serlo cuando vuelven a necesitar servicios que presta IMPULSO, así como que muchos de los nuevos clientes que surgen espontáneamente lo hacen porque les hemos sido recomendados. En los últimos años se han puesto en marcha herramientas adicionales para consolidar nuestra relación con los CLIENTES, aumentando el volumen de información sobre oportunidades relevantes de negocio para su actividad profesional. Todos los profesionales de IMPULSO son conscientes de la importancia de cuidar y establecer una relación duradera con el cliente.

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO cuenta con un conjunto de documentos de carácter interno entre los que figura la política RSE de la compañía, que recoge no sólo aspectos de

responsabilidad social, sino también de conducta y comportamiento que todo profesional dentro de la organización ha de salvaguardar y que repercute, sin duda, en el establecimiento de una relación duradera con el cliente.

#### Objetivos

Garantizar en todo momento la total implementación de nuestra política de RSE.  
Identificar, mediante un proceso de retroalimentación, nuevos objetivos de RSE cada vez más ambiciosos.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Comentarios

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. Todos ellos son de revisión periódica y comunicación inmediata a cualquier nuevo profesional que pase a formar parte de la organización. Conscientes de que estos documentos conforman la cultura e identidad corporativa, la mayoría de ellos (excepto los que son de aplicación interna) están a disposición del público general (cliente, cliente potencial, proveedor, medios de comunicación, organismos internacionales de ...) en la página web corporativa.

#### Objetivos

Afianzarnos en nuestra identidad corporativa para la consolidación de la relación duradera con el cliente.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Se han puesto en marcha webinars a los que cualquier cliente (o potenciales) pueden asistir, de cara a transmitirles información que les pueda resultar de interés para el desarrollo de su actividad. A modo de ejemplo, en 2017 se realizaron 15 webinars sobre diferentes convocatorias de ayudas públicas

#### Objetivos

Aumentar el número anual de webinars  
Incremento del feedback positivo de asistentes y su traducción en nuevos contratos

### Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o

### **Comentarios**

IMPULSO sabe que la fidelización del cliente requiere de una adecuada atención al mismo. Esas visitas al cliente no sólo son necesarias sino también muy productivas. En 2017 se ha puesto en marcha un procedimiento para realizar visitas a todos los clientes antiguos, de cara a identificar posibles necesidades que éstos tengan y en los que los servicios de IMPULSO puedan resultar de aplicación para su solución.

### **Objetivos**

Aumentar la regularidad de las visitas.

Aumentar el número de contratos recurrentes con clientes antiguos

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

IMPULSO envía sistemáticamente a sus clientes encuestas de satisfacción para evaluar el grado de conformidad con el trabajo realizado. En 2017 se ha actualizado este procedimiento, con el objeto de aumentar el feedback de los clientes incluso durante la ejecución del proyecto, de modo que se pueda prestar un mayor valor añadido. En el apartado de "Indicadores" se recogen los principales resultados del último año

### **Objetivos**

Aumentar el número de respuestas a la encuesta de satisfacción.

Minimizar las no conformidades (objetivo o).

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes -**

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

#### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

IMPULSO recoge mediante las encuestas de satisfacción la opinión de los clientes sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos por parte de IMPULSO tras la realización de un trabajo, una vez entregado. En la misma, el cliente puede expresar libremente sus quejas y reclamaciones que son adecuadamente gestionadas. En cualquier caso, la empresa 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. IMPULSO ha actualizado el procedimiento para evaluar la

satisfacción de sus clientes, en aras de recibir un mayor feedback y poder así ofrecer un mejor servicio a nuestro cliente durante todo el ciclo de vida de nuestros proyectos. Los primeros resultados obtenidos muestran un mayor feedback de nuestros clientes, lo que consideramos un aspecto muy positivo. Por otra parte, en lo que se refiere a los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas, los valores más positivos se obtienen en las categorías de "Trato recibido" (95%), "Ética profesional" (92%) y "Capacitación técnica" (91%). Las categorías con menor puntuación se refieren a la gestión administrativa de los proyectos (81%)

### **Objetivos**

Minimizar quejas y reclamaciones.

Aumentar el número de respuestas a la encuestas de satisfacción.

Mantener (y aumentar, en la medida de lo posible) el alto nivel de satisfacción que nuestros clientes muestran.

Aumentar el número de contratos con clientes recurrentes.

---

## **Falta de prospección al cliente**

La empresa considera clave conocer las necesidades de sus Clientes, de cara a poder ofrecerles soluciones ajustadas a sus particularidades. Para ello, además de fomentar la comunicación fluida con los clientes ha puesto en marcha nuevas medidas de actuación, con objetivos cuantificables, para fortalecer la prospección al cliente.

---

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

Impulso cuenta con un sistema de gestión integrado que recoge, entre otros aspectos, la sistemática a seguir para realizar el seguimiento de clientes

### **Objetivos**

Consolidar las medidas propuestas para realizar una adecuada prospección de clientes, así como proponer nuevas medidas que refuercen esta función

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

## Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

IMPULSO viene desarrollando desde 2017 diferentes webinars para informar a los clientes potenciales de nuevas oportunidades que pudieran resultar de su interés (por ejemplo, convocatorias de ayudas públicas, desgravaciones, etc), permitiendo una comunicación más cercana y fluida con éstos

### Objetivos

Consolidar esta nueva herramienta (webinars) y aumentar su número a otros servicios que ofrece IMPULSO.

Aumentar el número de asistentes a los webinars y el feedback de los asistentes.

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Para mejorar la comunicación interdepartamental, considerada habitualmente como una debilidad de la Organización, desde 2013 se distribuye internamente en español e inglés un boletín de noticias de elaboración periódica, 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.

### Objetivos

Profundizar en la generalización del conocimiento y comunicación interna en la Empresa, de modo que todos sus profesionales conozcan en detalle los proyectos que se están desarrollando.

## Hoja de prospección comercial - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

IMPULSO ha puesto en marcha un procedimiento para realizar un seguimiento más cercano a clientes antiguos, de cara a identificar posibles oportunidades de negocio

### Objetivos

Aumentar el feedback de los clientes acerca de sus necesidades.

Aumentar el número de contratos con clientes antiguos

## Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

G4-PR5

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

IMPULSO tiene sistematizado un procedimiento para gestionar el envío y recepción de encuestas de satisfacción al cliente, el cual establece los responsables y tareas a desarrollar, incluyendo la periodicidad y análisis que se deben realizar, así como las medidas a tomar frente a posibles resultados negativos que pudieran presentarse. La evolución de los resultados muestran una tendencia positiva, con resultados que van mejorando año a año. A modo de ejemplo, en el segundo semestre la valoración global fue de 8,6 puntos sobre 10, siendo los epígrafes mejor valorados valores más positivos se obtienen en las categorías de "Trato recibido" (9,5)", "Ética profesional" (9,2)" y "Capacitación técnica" (9,1).

### Objetivos

Aumentar el número de respuestas a las encuestas de satisfacción de clientes.

Mantener, y ampliar en lo posible, los buenos resultados que se vienen obteniendo.

Desarrollar un procedimiento que permita una mayor fluidez en la comunicación con los clientes para valorar su nivel de satisfacción con nuestro trabajo.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

IMPULSO ha establecido sobre sus ficheros una política de seguridad para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de sus Sistemas de Información y evitar cualquier problema que pueda surgir en materia de protección de los datos de carácter personal incluidos en dichos ficheros. La política es de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios. Las obligaciones se dividen en varios apartados y en cada caso se desarrollan en detalle, entre ellos: - Confidencialidad de la información manejada. - Gestión de soportes que contengan datos de carácter personal. - Uso de equipos y aplicaciones informáticas. - Uso del correo electrónico. - Uso de internet. - Propiedad intelectual e industrial. - Control de ficheros

temporales.

---

#### **Protección y confidencialidad de datos - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR8 Observaciones Genéricas

##### **Comentarios**

La empresa ha desarrollado un protocolo en materia de protección y confidencialidad de datos e información del que todos los agentes implicados son conocedores.

##### **Objetivos**

Garantizar en todo momento la protección de datos de nuestros grupos de interés durante nuestro desempeño profesional

#### **Políticas Internas de Gestión - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o Observaciones Genéricas

##### **Comentarios**

La empresa ha diseñado un protocolo interno en materia de protección de datos acorde con la ley que regula este asunto.

##### **Objetivos**

Exigir el cumplimiento estricto de dicho protocolo a todos los profesionales de la empresa.

---

## **Satisfacción del cliente**

Garantizar la satisfacción de nuestros clientes con el trabajo realizado es pieza clave de nuestro Sistema de Gestión de IMPULSO, el cual tiene como objeto, entre otros aspectos, 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.

---

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

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.

##### **Objetivos**

Garantizar siempre el cumplimiento (y superar cuando se pueda) de las expectativas de nuestros clientes y resto de grupos de interés

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o Observaciones Genéricas

##### **Comentarios**

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.

##### **Objetivos**

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.

#### **Informe comercial - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

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 es fomentar un trabajo que, a partir de nuestros conocimientos, contribuya a resolver problemas de nuestros clientes, así como contribuir al desarrollo económico y social de los lugares en los que operamos.

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

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.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La Empresa 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. IMPULSO recoge mediante encuestas de satisfacción la opinión de los clientes sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos por parte de la Empresa tras la realización de un trabajo, una vez entregado. En la misma, el cliente puede expresar libremente sus quejas y reclamaciones que son adecuadamente gestionadas.

#### **Objetivos**

El objetivo es alcanzar la excelencia en todos los servicios ofrecidos por la Compañía, y que ésta sea reconocida tanto por nuestros clientes como por los profesionales de la empresa.

#### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

##### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

IMPULSO ha actualizado el procedimiento para evaluar la satisfacción de sus clientes, en aras de recibir un mayor feedback y poder así ofrecer un mejor servicio a nuestro cliente durante todo el ciclo de vida de nuestros proyectos. Los primeros resultados obtenidos muestran un mayor feedback de nuestros clientes, lo que consideramos un aspecto muy positivo. Por otra parte, en lo que se refiere a los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas, los valores más positivos se obtienen en las categorías de "Trato recibido" (95%), "Ética profesional" (92%) y "Capacitación técnica" (91%). Las categorías con menor puntuación se refieren a la gestión administrativa de los proyectos (81%)

#### **Objetivos**

El objetivo principal 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.

Aumentar el número de respuestas a la encuestas de satisfacción.

Mantener (y aumentar, en la medida de lo posible) el alto nivel de satisfacción que nuestros clientes muestran.

---

## **Formación para clientes**

IMPULSO considera fundamental mantener una comunicación fluida y permanente con sus Clientes. Para ello ha puesto en marcha nuevas herramientas de comunicación en las que, entre otros aspectos, se les transmite nuestro compromiso con la RSE y sus valores

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Comentarios**

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. Todos ellos son de revisión periódica y comunicación inmediata a cualquier nuevo profesional que pase a formar parte de la organización.

Conscientes de que estos documentos conforman la

cultura e identidad corporativa, la mayoría de ellos (excepto los que son de aplicación interna) están a disposición del público general (cliente, cliente potencial, proveedor, medios de comunicación, organismos internacionales de ...) en la página web corporativa

#### **Objetivos**

Afianzarnos en nuestra identidad corporativa para la consolidación de la relación duradera con el cliente

#### **Mejoras en el diseño y contenido web - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

En 2017 hemos actualizado nuestra página web, revisando su formato para facilitar la navegación y la identificación de contenidos.

##### **Objetivos**

Aumentar el número de visitas a nuestra web

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

IMPULSO viene desarrollando desde 2017 diferentes webinars para informar a los clientes potenciales de nuevas oportunidades que pudieran resultar de su interés (por ejemplo, convocatorias de ayudas públicas, desgravaciones, etc), permitiendo una comunicación más cercana y fluida con éstos

##### **Objetivos**

Consolidar esta nueva herramienta (webinars) y

aumentar su número a otros servicios que ofrece IMPULSO. Aumentar el número de asistentes a los webinars y el feedback de los asistentes.

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

A través de los webinars, IMPULSO transmite información detallada sobre los diferentes temas que pueden ser de interés para el desarrollo de su actividad, especialmente en lo referido a la posibilidad de acceder a ayudas públicas a la I+D+i y la inversión empresarial.

##### **Objetivos**

Aumentar el número de asistentes a los webinars.

Aumentar el número de contratos como consecuencia de los webinars impartidos

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

IMPULSO envía sistemáticamente a sus clientes encuestas de satisfacción para evaluar el grado de conformidad con el trabajo realizado. En 2017 se ha actualizado este procedimiento, con el objeto de aumentar el feedback de los clientes incluso durante la ejecución del proyecto, de modo que se pueda prestar un mayor valor añadido.

##### **Objetivos**

Aumentar el feedback de los clientes.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

IMPULSO establece diferentes actuaciones para fomentar la sensibilización ambiental de sus profesionales, que van desde las de obligado cumplimiento (ahorro de papel, energía, separación de residuos, climatización de habitáculos en el edificio,...) hasta las de implementación voluntaria (recomendación de uso de transporte público o compartir vehículo, uso de equipos reductores de consumo de agua,...)

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Dentro 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.

#### Objetivos

Garantizar que nuestra actividad profesional se guía en todo momento por los principios recogidos en nuestro Sistema de Gestión Integrado.

### Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

El Departamento de Administración y Compras tiene establecido un procedimiento por el cual se prioriza la compra a proveedores homologados que cuenten con algún tipo de certificación. Por otra parte, se informa en todo momento a los proveedores que se priorizará la adquisición de productos y servicios ambiental y energéticamente sostenibles.

#### Objetivos

Continuar implementando la política de compras ambientalmente sostenible.

Disponer de una base de datos de proveedores homologados que dispongan de certificaciones que los habiliten como cumplidores de altos estándares de respeto medioambiental.

### Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

La empresa cuenta con un Responsable de Medioambiente, que es la persona encargada tanto de promover e implementar actuaciones ambientalmente sostenibles, como de realizar su seguimiento.

#### Objetivos

Continuar profundizando en la puesta en marcha de actuaciones ambientalmente sostenibles

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

La empresa ha dado indicaciones a los profesionales en materia de buenas practicas para la reducción del consumo de papel, favoreciendo el almacenamiento digital sobre el físico, la lectura digital sobre la impresa, y la obligación de bandejas de papel usado en todos los dispositivos de impresión, para uso interno.

#### Objetivos

La actividad de IMPULSO genera y utiliza un importante volumen de papel que necesita estar a todos los efectos (medioambiental, energético, gasto financiero,...) controlado. IMPULSO se plantea continuar profundizando año a año en reducir su huella ambiental.

---

## 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.

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

##### o **Observaciones Genéricas**

IMPULSO aplica el convenio colectivo de oficinas y despachos de Asturias, que, en cuanto a remuneración y beneficios sociales, es mejorado mediante los acuerdos correspondientes con cada profesional.

##### **Comentarios**

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 intenta superar 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 importante actividad profesional, no sólo se respeta la legislación laboral vigente, muy proteccionista, sino que incluso mejora las condiciones de forma significativa.

##### **Objetivos**

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 - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

La Empresa cuenta, tal como se recoge en otros apartados, con diferentes herramientas para garantizar y facilitar la comunicación interna entre sus profesionales, así como para que la relación profesional con nuestros grupos de interés externos sea lo más fluida posible. Entre estas herramientas cabe mencionar las encuestas de satisfacción, encuestas a empleados, reuniones internas, herramientas informáticas, etc.

##### **Objetivos**

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.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Tal como se recoge en otro apartado, IMPULSO no sólo garantiza el cumplimiento del convenio colectivo de aplicación, sino que intenta siempre mejorarlo dentro de sus posibilidades, especialmente mediante la implementación de medidas de conciliación familiar.

##### **Objetivos**

Continuar implementando nuevas medidas de conciliación que repercutan positivamente en sus profesionales

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

IMPULSO es consciente de la aparición de necesidades formativas entre sus profesionales ante el avance continuado del entorno en el que opera, la aparición de nuevas problemáticas y soluciones, de nuevas tecnologías de trabajo, de nuevos mercados... Ante esta situación, la empresa ha diseñado un protocolo de valoración de las necesidades detectadas y de su resolución mediante formación interna o externa, estandarizada o a la medida de las necesidades del equipo, fomentando la proactividad de los empleados para la identificación de acciones formativas de su interés y la transferencia del conocimiento entre los trabajadores de la Empresa.

---

### **Plan de Formación y Desarrollo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

##### **Comentarios**

La empresa es consciente de la necesidad de estar en un proceso de aprendizaje continuo ante la aparición de nuevas necesidades del mercado, nuevas tecnologías. Por ello, tiene diseñado un procedimiento de

consideración de las necesidades de formación de los profesionales, y la aprobación de medidas en su caso. Este procedimiento potencia la búsqueda activa por parte del profesional de actividades de formación que resulten de su interés y que además estén alineadas con la actividad profesional de la Empresa, facilitando la asistencia a las mismas.

### **Objetivos**

Que ningún profesional se encuentre en dificultades a la hora de desarrollar sus tareas por falta de conocimientos aplicables o de los procesos.

### **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA10

#### **Comentarios**

IMPULSO cuenta desde 2008 con un Plan de Carrera, conocido por todos sus profesionales, que detalla las características de cada perfil profesional en la empresa, así como el trayecto que deben seguir para llegar a socio.

#### **Objetivos**

Ofrecer a todos los profesionales de IMPULSO la oportunidad de desarrollar su carrera profesional en la empresa.

### **Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La Empresa realiza un seguimiento semestral de la formación a sus trabajadores, evaluando, entre otros aspectos, el número de acciones formativas efectuadas, temática, duración, profesionales que las reciben y su perfil profesional, coste y valoración del mismo en términos de aplicación a los productos y servicios de IMPULSO.

En 2016, 33 de nuestros profesionales participaron en alguna de las 11 actuaciones formativas que se implementaron, sumando un total de mil horas.

En 2017 fueron 29 los profesionales que participaron en alguna de las 10 actuaciones formativas que se implementaron, sumando un total de 950 horas.

En lo que se refiere a las temáticas, versó principalmente sobre diferentes tipologías de nuevas tecnologías, así como de organización eficiente de proyectos.

#### **Objetivos**

- Aumentar los recursos económicos destinados para formación de los profesionales de IMPULSO. -

Identificar un mayor número de acciones formativas que puedan resultar interesantes a los trabajadores de la Empresa

- Aumentar el número de profesionales que reciben formación.

---

## **Realización de horas extras no acordadas**

La actividad propia de la Empresa, sujeta a pedidos o convocatorias con plazos inamovibles, conlleva cargas de trabajo puntuales de cierta previsibilidad pero inevitables. La Empresa apela a la responsabilidad de los profesionales con su trabajo y se compromete a compensar dichas horas extras utilizando para ello una forma de contabilización de las mismas y de compensarlas. En cualquier caso, año tras año la empresa mejora en sus previsiones y en la búsqueda fórmulas para minimizar esos sobre-esfuerzos en beneficio de todos.

---

### **Normativa Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

La empresa tiene definido en método para contabilizar las horas extras y su compensación. En 2017 se revisó el sistema, estableciendo mejores compensaciones frente a las horas extra que se realizan

#### **Objetivos**

Minimizar el impacto de las puntas de trabajo en los profesionales con soluciones alternativas a la realización de horas extras.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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... La empresa ofrece a los profesionales la posibilidad de adaptar su horario laboral a su vida personal, mediante un horario flexible de entrada y salida.

#### **Objetivos**

Minimizar las puntas de trabajo y profundizar en la aplicación de estas medidas.

Identificar, conjuntamente con los trabajadores, nuevas medidas compensatorias que puedan resultar beneficiosas para los profesionales de IMPULSO

#### **Medidas de Compensación - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

La empresa compensa las horas extras con días de descanso. En 2017 se revisó el sistema de compensación, estableciendo una mejor compensación (en términos de días de descanso adicionales) para los trabajadores

##### **Objetivos**

Minimizar las puntas de trabajo.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

Mediante encuestas de satisfacción semestrales la empresa mide el grado de satisfacción interna de los profesionales en distintos aspectos, a la vez que recoge sus comentarios y sugerencias. En 2017 se implementó un procedimiento por el cual se sistematiza el análisis e implementación de las propuestas realizadas por los trabajadores, evaluando su viabilidad y fijando un plan de desarrollo, con persona responsable y plazos para su implementación.

##### **Objetivos**

Mejorar la puntuación media por departamento y de forma global.

Aumentar la implementación del número de propuestas realizadas por los trabajadores

---

## **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 en la medida de lo posible tanto las condiciones salariales, mediante negociación individual, como los beneficios sociales colectivos. En lo que a conciliación familiar y laboral se refiere, la empresa ha tomado una serie de medidas destinadas a favorecer o garantizar en la medida de lo posible esa conciliación, como son, a modo de ejemplo, flexibilidad de horarios de entrada salida y comida, posibilidad de acogerse a festivos locales según conveniencia, etc..

---

#### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

IMPULSO fomenta la implantación en su actividad productiva de medidas de conciliación, superando los requisitos mínimos establecidos por el convenio colectivo y el resto de la legislación laboral aplicable. A modo de ejemplo, en la actualidad cuenta con una amplia flexibilidad horaria (tanto de entrada como de salida, tardes de los viernes libres, fecha de vacaciones y festivos a elección, adaptaciones puntuales más o menos prolongadas del horario laboral a las situaciones personales,...), comedor propio con todos los servicios, la posibilidad de desarrollar una carrera profesional completa (pudiendo llegar a ser socio de la empresa), o una política de igualdad total y absoluta, tanto de contratación como de remuneración, no existiendo brecha salarial. Desde 2014 la empresa ha aumentado la flexibilidad horaria supeditada únicamente al cumplimiento de la jornada laboral, siempre que de 9.30 a 5 esté garantizada la disponibilidad de todos, y ha prolongado el periodo de aplicación de jornada de verano (de 15 de junio a 15 de septiembre) pensando en favorecer la conciliación durante el periodo de las vacaciones escolares de verano.

##### **Objetivos**

IMPULSO aspira a mantener su política de atender 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.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

La comunicación con todos los grupos de interés, incluidos los profesionales de IMPULSO, está abierta y se fomenta mediante el Buzón Ético, a disposición de cualquiera a través de la página web corporativa y de carácter anónimo. Por otra parte, las encuestas de satisfacción que los profesionales de la Empresa completan semestralmente suponen una importante vía de comunicación con los trabajadores. La información recopilada en estas encuestas es analizada por la Dirección, y posteriormente se ponen en común en las dos reuniones anuales de la empresa con el resto de profesionales las conclusiones alcanzadas y las medidas que se pondrán en marcha en los siguientes meses.

##### **Objetivos**

Mantener los mecanismos de comunicación habituales con los profesionales de IMPULSO y potenciar la comunicación continua entre todo el personal. Mejorar, siempre que se considere necesario, las encuestas para optimizar los instrumentos de seguimiento y medición del desempeño socialmente responsable de la Organización.

#### **Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-LA12

##### **Comentarios**

La Empresa está totalmente identificada con las políticas de igualdad de género, aplicándolas especialmente en sus procesos de contratación y desarrollo profesional. Ejemplo de la no discriminación por razones de género es la paridad existente en la estructura de mandos intermedios, con 8 hombres y 8 mujeres.

##### **Objetivos**

Continuar garantizando la no discriminación por razones de sexo, edad, raza, etc, fundamentando nuestras decisiones exclusivamente en valoraciones de valía profesional

---

## **Inserción de personas con discapacidad (LISMI)**

IMPULSO tiene establecidas medidas específicas para la incorporación de profesionales con algún tipo de discapacidad o, en su defecto, caso de que no se identifique ningún profesional con el perfil demandado, para favorecer la inserción laboral a profesionales con estas características por otras vías.

---

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

IMPULSO fomenta, siempre que es posible, la subcontratación de empresas que fomenten el trabajo entre colectivos de discapacitados. Cuando se va a realizar una contratación de un profesional cualificado, se realiza una solicitud al Servicio Público de Empleo de profesionales con el perfil requerido. Caso de que este Organismo no aporte ningún perfil que cumpla con lo demandado, se realiza la búsqueda de esos perfiles (con discapacidad o sin ella) en otras fuentes (anuncios en Internet y prensa, etc.). Por otra parte, para aquellos trabajos que no requieren alta cualificación técnica, se contrata con Centros Especiales de Empleo la realización de estos trabajos por profesionales que tengan algún tipo de discapacidad, de cara a fomentar la integración laboral de éstos. Finalmente, cabe mencionar que 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.

##### **Objetivos**

IMPULSO mantendrá en todo momento sus políticas de contratación y subcontratación, fomentando la integración laboral de personas con discapacidad a través de las diferentes alternativas de las que la Empresa dispone.



## **Plan de Igualdad - Política Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

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. Por otro lado, Impulso cuenta con un Código Ético y de Responsabilidad Social comunicado a todos los Grupos de Interés.

### **Objetivos**

El objetivo es mantener el plan de desarrollo de la carrera profesional y seguir aplicándolo como hasta ahora.

## **Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

Tal como se recoge en el apartado de "Política RSE", IMPULSO colabora con Centros Especiales de Empleo principalmente a través de la contratación a éstos de determinados servicios auxiliares a nuestra actividad.

### **Objetivos**

Continuar nuestra colaboración con estas entidades e intentar ampliarla en la medida de lo posible

---

## **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 - Política Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

A través de los canales habituales de comunicación (web corporativa, 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.

### **Objetivos**

Continuar difundiendo los valores y principios corporativos entre todos los profesionales de la empresa, de forma que se sientan cómodos con ellos y vayan surgiendo sugerencias en torno a ellos, susceptibles de ser incorporadas a esa cultura.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

IMPULSO tiene establecido un procedimiento para gestionar las acciones formativas de sus profesionales. La Empresa fomenta a sus profesionales la búsqueda activa de actividades de formación de su interés, siempre que esté alineada con la estrategia empresarial de la Entidad. Asimismo, este procedimiento recoge, entre otros aspectos, que la persona que haya recibido formación externa deberá impartir posteriormente sesiones formativas internas en la Empresa, de modo que se garantice la máxima difusión y aprovechamiento de la formación entre todos los trabajadores de la empresa.

### **Objetivos**

Disponer de profesionales formados y capacitados en las áreas de conocimiento relevantes para la empresa, y en particular con las últimas tecnologías.

## **Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

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.

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

El objetivo es seguir incorporando las tecnologías más modernas e innovadoras, y respetuosas con el medioambiente, 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.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

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 y de la Empresa.

#### **Objetivos**

Mantener en todo momento una alta valoración del grado de satisfacción de los trabajadores de IMPULSO con la Empresa.

---

## **Igualdad de género**

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 de Reclutamiento y Selección - Política Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La política de reclutamiento y selección de personal de IMPULSO atiende únicamente a requisitos relacionados con el conocimiento o la experiencia de los candidatos y, en su caso, a su disponibilidad para viajar o para el establecimiento en otro país. La empresa realiza la selección de personal a través de suficientes medios (asociaciones profesionales, web propia y especializadas, medios de comunicación,...) como para que cualquier profesional que pudiera estar interesado pueda identificar la oportunidad profesional y acceder al proceso de selección

#### **Objetivos**

Seguir contando con los mejores profesionales y los más adecuados para el puesto y las tareas a desempeñar.

### **Plan de Igualdad - Política Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

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. 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 (a modo de ejemplo, en la categoría de mandos intermedios se da paridad total (8 hombres, 8 mujeres)), 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 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.

#### **Objetivos**

Continuar apostando por la igualdad de género dentro y fuera de la actividad profesional de la empresa, esto es, trasladando su necesidad a proveedores, clientes y otros agentes con los que IMPULSO interactúa.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

IMPULSO pone a disposición de todos sus empleados sin excepción su plan de formación interna. La formación externa es solicitada individualmente por cada profesional en función de sus necesidades y la Dirección lo evalúa y aprueba, o no, atendiendo a diversos criterios (adecuación, oportunidad, utilidad, transferibilidad) ajenos en cualquier caso al género.

#### **Objetivos**

Continuar con la formación continua a los profesionales en función de sus necesidades generales y específicas.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La empresa tiene implementado un procedimiento por el cual realiza semestralmente encuestas de satisfacción a sus profesionales. En 2017 se actualizó dicho procedimiento, sistematizando el tratamiento de

las propuestas de nuestros profesionales, e implementando un Plan de Desarrollo en aquellas que se consideran viables

#### **Objetivos**

Profundizar en la implementación de las propuestas realizadas por nuestros profesionales.

Mantener y mejorar siempre que sea posible la valoración por parte de los trabajadores

### **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

El amplio paquete de medidas para la conciliación está a disposición, sin excepción, de todos los profesionales de la empresa. La empresa sólo apela al sentido de la responsabilidad de los trabajadores a la hora de beneficiarse de las mismas.

#### **Objetivos**

Identificar nuevas propuestas de beneficios sociales para nuestros trabajadores.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Crear relaciones estables con los proveedores

IMPULSO establece en su sistema de gestión un procedimiento de homologación de proveedores basado en la confianza, la seriedad, el buen servicio. Trabajar con los mismos proveedores supone agilidad, garantía de resolución y tranquilidad.

---

### Política de Compras - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO tiene definida una política de compras clara y precisa, con tendencia a trabajar en la medida de lo posible con proveedores homologados, así como un protocolo de homologación de dichos proveedores habituales.

#### Objetivos

Aumentar lista de proveedores homologados que disponen de algún tipo de certificación (calidad, medioambiente, I+D+i, eficiencia energética,...)

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

La Empresa prima a aquellos proveedores que demuestren el cumplimiento de criterios de RSE, y que ofrezcan productos y/o servicios ambiental y/o energéticamente más eficientes.

---

### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

En el caso concreto de la comunicación con los proveedores, resulta de especial incidencia el 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. Igualmente, en la firma automática de nuestros emails se recoge nuestra adhesión al Pacto Mundial

#### Objetivos

Continuar aplicando los medios de difusión establecidos.

### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

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.

#### Objetivos

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

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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.).

### **Objetivos**

Mantener los criterios de homologación de proveedores que establece el sistema de gestión de Impulso, fomentando la homologación por certificación.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Continuar atentos a la existencia de posibles incidencias al respecto.

Extender la aplicación de la sistemática de información y selección de proveedores a toda la organización, independientemente de su ubicación geográfica.

---

## **Evaluación de proveedores**

La empresa tiene establecido un procedimiento por el cual aquellos proveedores que demuestren el cumplimiento de criterios de RSE y que dispongan de algún tipo de homologación (al menos ISO 9001) son homologados automáticamente como potenciales proveedores.

---

### **Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Comentarios**

IMPULSO publica a través de su web su Código Ético, estando disponible para cualquiera que lo quiera consultar. Este documento recoge nuestras directrices de actuación, que incluyen, entre otros aspectos, cómo se deben regir nuestras relaciones con nuestros grupos de interés y con la sociedad en general.

#### **Objetivos**

Garantizar en todo momento la plena implementación

de nuestro Código Ético.

### **Política de Compras - Política Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

El Departamento de Compras tiene implantado un procedimiento por el cual, con carácter previo a cualquier adquisición, se comunica a los potenciales proveedores que se primará aquellos que ofrezcan productos (equipos, fungibles,...) o servicios ambientalmente más eficientes (menor consumo de materias primas o energético).

#### **Objetivos**

Profundizar en la implementación de la política de compras responsables, realizándolas, siempre que sea posible, a productos que garanticen la máxima eficiencia energética (fotocopiadoras, ordenadores,...) o bajo consumo de materias primas (papel, consumibles,..)

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Garantizar que la Empresa pone a disposición de todos sus grupos de interés (y de los proveedores en particular) su adhesión a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

### **Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento**

## **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

IMPULSO homologa automáticamente como potenciales proveedores a todos aquellos que cuentan con algún tipo de certificación ampliamente reconocida (al menos ISO 9001 y/o ISO 14.001).

### **Objetivos**

Disponer de una base de datos amplia de potenciales proveedores, incluyendo el detalle (permanentemente actualizado) de los productos y servicios que ofrecen y de las certificaciones con las que cuentan

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

El Departamento de Administración y Compras de IMPULSO centraliza la relación con los proveedores a través de un procedimiento específico, el cual regula cómo actuar en caso de incidencias con cualquier proveedor. Asimismo, el procedimiento detalla las estadísticas que se deben realizar para las incidencias con proveedores, incluyendo la clasificación de su gravedad, posible recurrencia, plazos de resolución y posible impacto económico para la Empresa.

### **Objetivos**

Minimizar el número de incidencias con proveedores. Gestionar las incidencias que se produzcan de la forma más ágil y rápida posible, minimizando el impacto negativo de ésta sobre la actividad de la Empresa.

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**





---

## Satisfacción de expectativas

La estrecha relación entre los socios y la fluida comunicación de ida y vuelta logran el mismo grado de conocimiento de todos sobre la situación, las dificultades, los retos, las estrategias, las acciones a emprender a corto/medio/largo plazo. Las expectativas de cada socio son las de la empresa, y todos trabajan en la misma dirección, hacia su satisfacción.

---

### Normativa interna - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

La normativa interna establece la frecuencia de al menos dos veces al año de Junta General de socios, a mitad del ejercicio y al final del mismo, con el objeto de ver juntos la evolución de la empresa y su perspectiva a corto, medio y largo plazo, así como de establecer líneas estratégicas. Las expectativas de los socios se

encaminan en la misma dirección, la del buen curso de la Compañía. Son reuniones altamente participativas, donde cualquier otra expectativa se puede plantear y contemplar.

#### Objetivos

Mantener el clima de trabajo en equipo de los accionistas siempre pensando en la empresa, sus profesionales y la sociedad a la que sirve.

### Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Los socios reciben documentación suficiente con toda la información sobre los estados financieros de la empresa, así como las previsiones consideradas en distintos escenarios. Esta información en grandes líneas es,asimismo, transmitida a toda la empresa.

#### Objetivos

Continuar en esta línea de absoluta transparencia.

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 - Política Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Comentarios**

El Código Ético implantado en IMPULSO, a disposición de todos los grupos de interés a través de nuestra Web corporativa, específicamente hace mención 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.

#### **Objetivos**

Continuar 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 - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

En el caso concreto de los profesionales de IMPULSO, la Política, además de ser accesible en la página web corporativa, está colgada en los tabloneros 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. Desde el punto de vista de comunicación externa, 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.

#### **Objetivos**

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 - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

IMPULSO considera de gran relevancia y necesidad el establecimiento de alianzas estratégicas con asociaciones, instituciones académicas, empresas, centros tecnológicos, etc..., para poder contribuir al desarrollo de trabajos de proyección socio-económica en el mercado global, por lo que mantiene diversas alianzas con varias asociaciones profesionales y sociales.

---

### Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO ha suscrito un contrato con la institución académica a través de la FUO (Fundación Universidad de Oviedo) que les vincula en la prestación de servicios de asistencia técnica relacionados con la investigación de los recursos geológico-mineros en los países del África Subsahariana, consciente de que el subsuelo del continente guarda multitud de recursos básicos para el desarrollo de sus países. Además, la empresa se apoya en recursos de la Universidad con el beneficio que ello supone para ambas partes, al incorporar a becarios en plantilla como un profesional más.

#### Objetivos

La estrecha relación Universidad-Empresa es necesaria e imprescindible en nuestra sociedad, y en particular en nuestra actividad profesional, donde el I+D+i tiene una fuerte presencia.

IMPULSO se apoya en la institución académica, garante de conocimiento y excelencia en el hacer, por lo que tiene entre sus objetivos continuar fomentando la colaboración entre universidad y empresa en nuestra actividad profesional

### Acuerdos de Financiación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO colabora en la financiación de diferentes Asociaciones profesionales de diferentes sectores (químico, acuicultura,...), además de mantener una estrecha colaboración profesional con éstas, que

supone enriquecer nuestros proyectos, a la vez que para éstas les supone la posibilidad de obtener una mayor relevancia frente a sus asociados

#### Objetivos

Continuar la colaboración técnico-económica con las asociaciones con las que colaboramos, potenciando su participación en nuestros proyectos

---

## Invertir en las generaciones del futuro

IMPULSO tiene siempre presente 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, las ubicaciones geográficas en las que se ubica y en las que desarrolla su actividad, así como las generaciones del futuro en particular, constituyen también uno de los principales puntos de atención de la Compañía. IMPULSO, como actividad empresarial fundamental, genera conocimiento que revierte en última instancia en el tejido empresarial y social de las sociedades en las que opera. Adicionalmente, la Empresa invierte de manera directa en la sociedad y las generaciones del futuro, no sólo económicamente, sino también mediante su implicación en distintas iniciativas.

---

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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. 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.

### **Objetivos**

IMPULSO mantendrá su participación en las diferentes iniciativas en las que ha venido colaborando hasta ahora, y continuará participando en todas aquellas iniciativas de las comunidades locales que le sea posible.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Falta de control del volumen de materiales impresos

IMPULSO tiene establecido un procedimiento interno para el control de materiales impresos según el cual aquellos profesionales que impriman volúmenes inusualmente altos deben justificar su necesidad. Por otra parte todas las impresoras de la empresa están configuradas para imprimir, por defecto, en blanco y negro, y a doble cara (por ejemplo, entregables para clientes, material divulgativo,...). Caso de que se requiera imprimir en color el profesional deberá justificar la necesidad de esto.

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Dentro 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.

#### Objetivos

Continuar profundizando en nuestra política de respeto ambiental y reducción de impactos de nuestra actividad

### Reciclaje de papel - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO solicitó a la entidad responsable de la gestión de residuos en nuestra Comunidad Autónoma que colocara contenedores para separación de residuos (papel y envases) en nuestras instalaciones, de modo que todo el papel usado es depositado en estos contenedores específicos para su posterior reciclaje

#### Objetivos

Reducir nuestro consumo de papel y continuar con nuestra política de reciclaje del 100% del papel usado.

### Materiales impresos - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Se recomienda que, siempre que sea posible, se

imprima a doble cara y con dos hojas por cara.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

IMPULSO recomienda siempre a sus profesionales que, siempre que sea posible, se imprima a doble cara y con dos hojas por cara, minimizando así las necesidades de papel

#### Objetivos

Minimizar las impresiones a una cara, reduciéndolas únicamente a aquellos documentos que deban ser entregados a agentes externos (clientes, administración,...)

### Control de documentos impresos - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Todos los profesionales tienen la obligación de recoger los documentos que hayan enviado a imprimir de forma inmediata, de modo que se eviten duplicidades y envíos innecesarios y, por otra parte, se evite que pueda existir documentación con información sensible sin controlar.

---

## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

IMPULSO cuenta con un sistema de identificación y seguimiento continuo de su huella ambiental. Además de fomentar la triple RRR (Reducción del consumo de recursos, Reutilización (papel usado) y Reciclado (separación de residuos,..), se insiste a todos los trabajadores en la necesidad de reducir el consumo energético (uso responsable de calefacción y aire acondicionado, apagar siempre luces en salas vacías, fomentar el hecho de compartir vehículo, etc.). De igual modo la Empresa cuenta con un sistema de compras que potencia aquellos proveedores con productos y/o servicios ambientalmente más eficientes.

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política



## Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

IMPULSO dispone de Sistema de Gestión Integrado que recoge, entre otros aspectos, las directrices de actuación de nuestra actividad profesional en materia de gestión ambiental, impulsando en todo momento la minimización de consumos, la reutilización y el fomento del reciclaje entre nuestros profesionales.

### Objetivos

## Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

## Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

IMPULSO cuenta con un profesional designado como responsable de Medioambiente, que entre otras funciones es el encargado de identificar los impactos ambientales de nuestra actividad profesional, así como de realizar el seguimiento de las acciones puestas en marcha

### Objetivos

Garantizar que la Empresa tiene un comportamiento ambientalmente sostenible, reduciendo su huella ambiental en la medida de lo posible y consolidando una actitud responsable tanto en los profesionales de IMPULSO como en nuestros grupos de interés.

## Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

## Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

Nuestro Sistema de Gestión recoge cómo se debe cuantificar las iniciativas desarrolladas para mejorar nuestro comportamiento ambiental, detallando la realización de estadísticas y sus contenidos (actuación, impacto, alcance,...)

### Objetivos

Aumentar año a año el número de iniciativas de mejora en la gestión de residuos y su impacto

---

## 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 de, por ejemplo, nuestra adscripción a plataformas tecnológicas de diferentes ámbitos relacionadas con nuestra actividad profesional. En la adquisición de equipos tecnológicos requeridos para el desarrollo de nuestra actividad (impresoras,..) y otros de soporte (equipos de calefacción y aire acondicionado,...), nuestro procedimiento de compras establece que se primarán en la decisión de compras aquellos con mejor comportamiento energético

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

## Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

Dentro 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.

### Objetivos

Garantizar que nuestra actividad profesional se guía en todo momento por los principios recogidos en nuestros Sistema de Gestión Integrado.

## Política de Reducción de Consumo - Política

## Indicadores Relacionados

### o Observaciones Genéricas

### Comentarios

Se tiene en cuenta las nuevas tecnologías desde el

punto de vista energético, a la hora de adquirir nuevos equipos y maquinaria. Nuestra política de compras prioriza a aquellos proveedores que ofrecen productos más eficientes, en términos tanto de bajo consumo energético como de necesidad de materias primas o generación de residuos.

#### **Objetivos**

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.

#### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

IMPULSO cuenta con un profesional designado como responsable de Medioambiente, que entre otras funciones es el encargado de realizar el seguimiento de las acciones puestas en marcha y de plantear nuevas acciones

##### **Objetivos**

Garantizar que la Empresa tiene un comportamiento ambientalmente sostenible, reduciendo su huella ambiental en la medida de lo posible y consolidando una actitud responsable tanto en los profesionales de IMPULSO como en nuestros grupos de interés.

#### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

Tal como se recoge en el apartado de Medioambiente, IMPULSO ha puesto en marcha diferentes iniciativas para reducir el consumo de papel, como por ejemplo la obligación de imprimir a doble cara, utilizar el papel usado, o la compra de papel para impresora con un menor gramaje por m2.

##### **Objetivos**

Reducir el consumo de papel requerido para el desarrollo de cada uno de nuestros proyectos, potenciando en nuestros grupos de interés la transferencia de información en formato digital frente al formato papel

#### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de**

#### **compras - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

El Departamento de Administración y Compras tiene establecido un procedimiento por el cual se prioriza la compra de aquellos productos y/o servicios ambientalmente más eficientes. Esta política es comunicada a los potenciales proveedores para que realicen sus ofertas teniendo en cuenta esta directriz.

##### **Objetivos**

Consolidar y profundizar nuestra política de compras ambientalmente sostenibles y energéticamente eficientes

#### **Promoción de tecnologías no convencionales en países en desarrollo - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

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.

##### **Comentarios**

En IMPULSO, a pesar de no tener una actividad con una alta incidencia en el Medio Ambiente nos preocupamos por éste. En los países en los que operamos, varios de éstos en vías de desarrollo, promovemos el uso de tecnologías ambientalmente sostenibles en nuestros proyectos, especialmente en aquellos que tienen una incidencia significativa sobre el medioambiente (saneamiento de aguas, acuicultura, edificación,...)

##### **Objetivos**

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.

#### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

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. Así, 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.

#### **Objetivos**

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.

---

## **Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera**

Dada su actividad, IMPULSO no presenta aspectos ni impactos medioambientales especialmente significativos, 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, así como del diesel/gasolina requerido para nuestros desplazamientos, etc. constituye habitualmente sus objetivos medioambientales anuales

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

IMPULSO cuenta con un Sistema de Gestión Integrado que organiza nuestra actividad profesional y que, entre otros aspectos, recoge cómo realizar la identificación y valoración de los impactos ambientales de nuestra actividad, así como la posterior propuesta de medidas correctoras.

#### **Objetivos**

Garantizar el cumplimiento de nuestra Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral,

introduciendo, en un proceso de retroalimentación, las mejoras que se consideren adecuadas.

### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

El Departamento de Administración y Compras tiene establecido un procedimiento por el cual se prioriza la compra de aquellos productos y/o servicios ambientalmente más eficientes. Esta política es comunicada a los potenciales proveedores para que realicen sus ofertas teniendo en cuenta esta directriz.

#### **Objetivos**

Consolidar y profundizar nuestra política de compras ambientalmente sostenibles y energéticamente eficientes

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

IMPULSO cuenta con un profesional designado como responsable de Medioambiente, que entre otras funciones es el encargado de identificar los impactos ambientales de nuestra actividad profesional, así como de realizar el seguimiento de las acciones puestas en marcha

#### **Objetivos**

Garantizar que la Empresa tiene un comportamiento ambientalmente sostenible, reduciendo su huella ambiental en la medida de lo posible y consolidando una actitud responsable tanto en los profesionales de IMPULSO como en nuestros grupos de interés.

### **Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

Nuestro sistema de gestión ambiental obliga a una cuantificación de los consumos, entre ellos el de papel. Además existen otras formas de controlar este consumo como los pedidos de papel a proveedores o los contadores de los dispositivos de copia e impresión. Igualmente cabe mencionar que desde 2016 se han puesto en marcha medidas adicionales para que nuestro consumo de papel resulte más sostenible. Así,

la compra de papel se realiza a proveedores que, además de estar certificados por ISO 9001 e ISO 14.001, cuentan con certificación FSC y certificación Ecolabel de la Unión Europea. Por otra parte, cabe mencionar que se ha reducido el gramaje del papel que compramos, pasando de los 80 g.m2, a 75 gm2 sin reducción de la calidad de nuestras impresiones, lo que en definitiva supone una reducción del 6,25%, en peso, de nuestro consumo de papel.

#### **Objetivos**

Reducir el consumo de papel año a año.

---

## **Optimizar el uso de papel en la entidad**

La empresa tiene implantada, por principio, la máxima de evitar en la medida de lo posible la impresión en papel de cualquier documento. La reducción del consumo de papel se considera una oportunidad para, además de reducir nuestra huella ambiental, conseguir ahorros económicos derivados de un menor gasto en papel, dado el importante volumen que nuestra actividad requiere. En cualquier caso, cuando sea estrictamente necesario imprimir en papel se recomienda, y así se hace en la práctica, la impresión múltiple, a doble cara y en blanco y negro, con el propósito de minimizar el consumo de papel. Por otro lado, los profesionales de IMPULSO aprovechan para sus notas los folios utilizados por una única cara y que no contengan información sensible, considerados como "papel a sucio" para lo cual, además, hay dispuesta siempre una bandeja en todas las impresoras.

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

Dentro 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.

#### **Objetivos**

Garantizar que nuestra actividad profesional se guía en todo momento por los principios recogidos en nuestro Sistema de Gestión Integrado.

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La empresa ha dado indicaciones a los profesionales en materia de buenas practicas para la reducción del consumo de papel, favoreciendo el almacenamiento digital sobre el físico, la lectura digital sobre la impresa, y la obligación de bandejas de papel usado en todos los dispositivos de impresión, para uso interno.

#### **Objetivos**

La actividad de IMPULSO genera y utiliza un enorme volumen de papel que necesita estar a todos los efectos (medioambiental, energético, gasto financiero,...) controlado. IMPULSO se plantea continuar profundizando año a año en reducir su huella ambiental.

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La empresa cuenta con un Responsable de Medioambiente, que es la persona encargada tanto de promover e implementar actuaciones ambientalmente sostenibles, como de realizar su seguimiento.

#### **Objetivos**

Continuar profundizando en la puesta en marcha de actuaciones ambientalmente sostenibles

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

La comunicación interna y externa se hace prioritariamente por vía digital (email, documentos en

soporte digital). Así, emailings, boletines informativos, campañas promocionales, comunicaciones oficiales, actas... se distribuyen y archivan digitalmente.

#### **Objetivos**

Restringir el uso del papel al estrictamente necesario.

#### **Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

Nuestro sistema de gestión ambiental obliga a una cuantificación de los consumos, entre ellos el de papel. Además existen otras formas de controlar este consumo como los pedidos de papel a proveedores o los contadores de los dispositivos de copia e impresión. Igualmente cabe mencionar que desde 2016 se han puesto en marcha medidas adicionales para que nuestro consumo de papel resulte más sostenible. Así, la compra de papel se realiza a proveedores que, además de estar certificados por ISO 9001 e ISO 14.001, cuentan con certificación FSC y certificación Ecolabel de la Unión Europea. Por otra parte, cabe mencionar

que se ha reducido el gramaje del papel que compramos, pasando de los 80 g.m2, a 75 gm2 sin reducción de la calidad de nuestras impresiones, lo que en definitiva supone una reducción del 6,25%, en peso, de nuestro consumo de papel.

#### **Objetivos**

Reducir el consumo de papel año a año.

#### **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

IMPULSO participó en 2017 en una campaña promovida por la entidad gestora de residuos en Asturias (Cogersa) para la reducción de los residuos generados. En particular, hemos implantado la directriz de no utilizar vasos de papel de un solo uso para el café por vasos o tazas reutilizables indefinidamente.

#### **Objetivos**

Minimizar el consumo de vasos de papel de un solo uso al mínimo posible



Network Spain  
**WE SUPPORT**

