

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INGENNUM URBAN CONSULTING, S.L.P.**

CIF:B99341638

C/Alfonso I nº17.- 8ª Planta

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Ingennus Urban Consulting,S.I.P

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Alfonso I,17, planta 8\*,50003, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Servicios de Arquitectura y Urbanismo

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013

#### 05 - Número de personas empleadas

44

#### 06 - Persona contacto

Montserrat Rodrigo Artigas

#### 07 - E-mail contacto

mrodrigo@ingennus.com

#### 08.- Página web

www.ingennus.com

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

## **educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1 Información adicional**

Ingennus es la fusión libre de 5 despachos de arquitectura con más de 30 años de experiencia en el sector. Dicha unión arranca el 11 de abril de 2012 con la constitución de una AIE enfocada a proyectos internacionales, que cristaliza y se transforma en la estructura actual el 13 de diciembre de 2013, unificando recursos y experiencias, comenzando la fundación de Ingennus Urban Consulting, S.L.P. como empresa el 1 de enero de 2014, con un equipo multidisciplinar compuesto por arquitectos, urbanistas, ingenieros de la edificación, ingenieros técnicos y operadores BIM, entre otros perfiles profesionales.

Ingennus dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental, según las normas UNE-EN ISO 9001, UNE- EN ISO 14.001 y UNE- EN ISO 14.006, además de implementar el modelo de excelencia EFQM, habiendo obtenido en 2019 el Sello EFQM Categoría Plata +400 y resultando finalistas al Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón. Ingennus es también miembro Signatory de la Red Española del Pacto Mundial, y está comprometida con los 17 ODS incluidos dentro de la Agenda 2030, siendo el ODS 3, el 4, el 9, el 11 y el 17 los objetivos prioritarios.

**PROPÓSITO:** "Somos una empresa internacional que diseña soluciones de arquitectura sostenibles e innovadoras para nuestras ciudades y las personas que las habitan, colaborando con nuestros clientes y socios en la búsqueda de la eficiencia y la rentabilidad".

**VISIÓN:** "Crear ciudades más habitables y mejorar la vida de las personas con el poder del diseño y la arquitectura sostenible".

**VALORES:**

- **EXCELENCIA.** Las personas de Ingennus entendemos el valor del diseño, somos exigentes e inconformistas y buscamos soluciones tecnológicas innovadoras en un marco de responsabilidad, eficiencia y compromiso con los resultados de la empresa y el éxito de nuestros clientes.
- **GREEN.** Las personas de Ingennus apreciamos la honestidad personal, somos socialmente responsables y estamos comprometidas con el desarrollo de la arquitectura verde para promover un mundo mejor, crear ciudades y entornos más sostenibles y mejorar la vida de las personas.
- **ALIANZAS.** las personas de Ingennus somos ágiles y trabajamos en equipo con nuestros aliados y clientes para aportar seguridad, buscar las mejores soluciones y desarrollar nuestro talento en el logro de los objetivos comunes.

En resumen, el equipo, la trayectoria y el compromiso por una gestión basada en un modelo de excelencia hacen que la empresa pueda superar con éxito algunos de los retos

que se le plantean. Además, en enero de 2023 se tomó la decisión de implantar un sistema de gestión de riesgos para poder prevenir situaciones relacionadas con todos los ámbitos (económicos, culturales, políticos, de reputación, etc.) Ingennus hace frente a ellos a través de acciones como las siguientes:

- Económicos > los cuales afronta mediante la creación de nuevos puestos de trabajo - becas y contratos indefinidos -, estrategia de employer branding para la retención del talento, planes de carrera, etc.
- Medioambientales > los cuales afronta a través de iniciativas el como su decálogo propio de sostenibilidad, diseño de edificios de consumo energético casi nulo, orientación al cliente en materia de certificación sostenible y adopción de criterios respetuosos con el medio ambiente que fomenten el bienestar y la salud...
- Tecnológicos > los cuales afronta estando siempre a la vanguardia en cuanto a innovación (BIM, Inteligencia Artificial, digitalización, Realidad Aumentada, Realidad Virtual...)
- Sociales > los cuales afronta con iniciativas como planes de formación, plan anual de responsabilidad social e integración con los ODS, plan de beneficios sociales, conciliación personal-profesional, etc.
- De reputación > los cuales afronta a través de un exhaustivo plan de comunicación y marketing que incluye un plan de comunicación en situaciones de crisis.

## **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

### **2.1. Información adicional**

La responsabilidad social ya no es un acto altruista. No podemos tener una sociedad sostenible si no se comienzan a adquirir compromisos patentes por parte de los diferentes agentes en las tres vertientes de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental.

Todos y cada uno de nosotros tenemos potencial para causar un impacto favorable en la sociedad. No solo se puede, si no que el cambio comienza con la suma de las individualidades que, juntas, dan lugar a los cambios de paradigma. Por ello, el fomento de las alianzas (uno de los valores clave de Ingennus que refleja a su vez nuestro compromiso con el ODS 17) es fundamental.

Conocedores de todo ello, debemos realizar un afinado análisis del contexto y de los Grupos de Interés para identificar sus necesidades, expectativas e intereses, así como los riesgos y oportunidades latentes. Todos estos esfuerzos e informaciones se recogen en el Plan Anual de Responsabilidad Social de la empresa, así como en el informe anual de progreso de los ODS que refleja nuestro compromiso con la Agenda 2030 y que es compartido a través de diferentes canales para que todos los G.G.I.I. sean conocedores.

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

## **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

### **3.1. Información adicional**

La sostenibilidad es uno de los valores de la empresa y, como tal, se integra en la estrategia de la compañía, empezando por el propósito de la misma, que se basa en diseñar soluciones de arquitectura sostenibles. Pero, además de diseñar nuestros proyectos con criterios de sostenibilidad, somos sostenibles en las otras dos vertientes de este concepto: en la vertiente económica y en la social. Ingennus, además de buscar la rentabilidad de la compañía y de ser transparente en la comunicación de las cuentas anuales, cuenta con un exhaustivo plan de responsabilidad social apoyado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el que se tiene en cuenta la participación del equipo (a través de foros internos, eventos, encuestas y buzones de sugerencias) para crear planes de acción en los que podamos tener un impacto real y positivo.

### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

Ingennus destina un 0.7% de los beneficios netos anuales a diferentes proyectos sociales. A lo largo de los últimos años hemos contribuido con numerosas causas:

2015: Club balonmano colores: para la integración de los jóvenes y el desarrollo a través del deporte.

2015: Cáritas: Proyecto Emergencias olvidadas y países desfavorecidos

2016: Cáritas: Proyecto Afectados por el terremoto de Ecuador (Cáritas por Ecuador)

2017: Fundación ATRESMEDIA (Poción de Héroes: Niños en tratamiento oncológico, Hospital Miguel Servet de Zaragoza)

2017: Patrocinio Club Balonmano Colores: para la integración de los jóvenes y el desarrollo a través del deporte.

2018: Patrocinio partido ASPANOA (Asociación de Padres Ontológicos de Aragón).

2018: Cáritas: Proyecto para el desarrollo en Mali.

2018: Patrocinio Club Balonmano Colores: para la integración de los jóvenes y el desarrollo a través del deporte.

2019: Patrocinio Club Balonmano Colores: para la integración de los jóvenes y el desarrollo a través del deporte.

2019: Cáritas Mali: Proyecto de protección y reinserción de los menores en situación de calle en Ségou.

2019: Patrocinio del Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monteperdido como Acontecimiento de Excepcional Interés Público está destinado a divulgar y promover la sensibilización ambiental.

2020: Comedor de la obra social de la Parroquia Nuestra Señora del Carmen de Zaragoza (a raíz de la crisis ocasionada por la COVID-19).

2021: APSATUR (Asociación de Pacientes con Sarcomas y otros Tumores Raros de Aragón). Además, de forma independiente al 0,7% se colaboró con Arquitectos Sin

Fronteras y con el Club Balonmano Colores.

2022: Reto solidario AEDAS HOMES a favor de Cruz Roja Andalucía

2022: Club Balonmano Colores: fomento de la integración

2022: Cáritas Diocesana de Zaragoza

2023: Cáritas - víctimas terremoto Turquía/Siria

2023: Club Balonmano Colores: fomento de la integración

2023: Asociación Red Madre Aragón, enfocada en acompañar a toda mujer que necesite asesoramiento y ayuda con su embarazo

2023: Fundación FUNDAZ Paixena, especializada en cuidados paliativos

Además, en 2022 la Dirección de la empresa decidió apostar por un mayor apoyo a causas de RS y se creó una partida presupuestaria dentro del Presupuesto de Comunicación y MKT para acciones de RSC, además de mantener el 0,7%. Entre estas acciones se incluye una colaboración con temas de arquitectura (como patronos de la Cátedra en Mercado Inmobiliario de la Universidad de Zaragoza), deporte (colaboración con el Club de Rugby Fénix y patrocinio de su equipo femenino) y música (colaboración con la orquesta de Cámara Tutti y donación íntegra de la recaudación de los conciertos a causas solidarias).

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

Con el fin de identificar todos los grupos de interés y sus necesidades se adoptan diferentes metodologías de análisis en las que se potencia el dialogo con los diferentes grupos. Entre ellas, destacamos las entrevistas con diferentes agentes externos, los mapas de empatía, las encuestas de clientes, de clima, las evaluaciones del personal en prácticas, las encuestas de posicionamiento y materialidad, los planes de desarrollo de los miembros del equipo, los comentarios que Ingennus recibe a través de los diferentes canales de comunicación internos y externos, etc. Esto nos permite no solo identificar los diferentes grupos de interés sino realizar dentro de cada uno de ellos una segmentación adecuada para dar cobertura a sus necesidades, expectativas e intereses. En 2022 se hizo una segmentación pormenorizada de todos los grupos de interés, resultando 33 subgrupos; lo que nos permite entender mejora a cada uno de ellos y poder aproximarnos a ellos de la forma más cercana posible.

El diálogo con los grupos de interés se realiza a través del contacto directo, encuestas, participación en eventos, canales corporativos (blog, redes sociales, newsletters, etc.), reuniones...

La información aportada es analizada para la identificación de mejoras de las satisfacción de los grupos de interés. Dichas mejoras se plasman en oportunidades de mejora, planes de acción, objetivos operativos u objetivos específicos del Plan estratégico en vigor.

De forma anual se revisan quiénes son los G.G.I.I y se actualizan, procurando siempre hacer una segmentación detallada para poder plantear acciones que se amolden lo mejor posible a sus necesidades y expectativas.

## **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

**INVERSORES Y REGULADORES.** Todos los socios de la empresa, tanto accionistas como socios profesionales, participan en la toma de decisiones de la empresa integrados en diferentes órganos de gobierno (Consejo de Administración, Comité de Dirección...) Al mismo tiempo, son informados mediante informes trimestrales de los resultados de la empresa y del seguimiento de los indicadores por departamento.

**EMPLEADOS:** Se realizan evaluaciones de desempeño basadas en competencias de los miembros del equipo en las que predominan las entrevistas, con el fin de establecer diálogos constructivos que mejoren la dinámica y el ambiente de trabajo. Del mismo modo, se realizan encuestas de clima laboral anuales y existe un buzón de sugerencias que se revisa de forma periódica, con el fin de identificar los principales puntos para la mejora de la satisfacción de los trabajadores. Existen también planes de carrera y un plan de formación para satisfacer las necesidades de los mismos.

**CLIENTES:** los clientes están segmentados por los sectores estratégicos planteados en el Plan Estratégico. Además, se hace un seguimiento de la satisfacción a través de diferentes mecanismos por parte del Departamento de Desarrollo de Negocio. Desde 2022 se está implementando una nueva política de experiencia de cliente que nos permite conocer mejor sus necesidades, expectativas e intereses para poder atender sus necesidades específicas.

**SOCIEDAD:** el diálogo con la sociedad es continuo a través de numerosos canales habilitados para que exista una comunicación fluida y directa (newsletter, redes sociales, web, medios de comunicación, etc.) Además, se realizan encuestas de posicionamiento y materialidad. También se integra la participación ciudadana en muchos proyectos a nivel nacional e internacional, fundamentalmente de ámbito público. Finalmente se establece un activo diálogo con los agentes sociales a través de centros educativos (Universidad de Zaragoza, Universidad de Navarra, Universidad San Jorge, CFP Corona de Aragón...) y de asociaciones. Por último, Ingennus está en constante diálogo con la administración, y pone a su disposición recursos materiales y humanos de la organización en comisiones y consejos a nivel local, autonómico y nacional (Consejo Provincial de Urbanismo, Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón, Comisión BIM a nivel Nacional, etc.) Estos órganos de gobierno son los que marcan en muchas ocasiones las directrices a la hora de actuar en sus diferentes ámbitos.

**PARTNERS/PROVEEDORES:** Se realiza un proceso de homologación que tiene en consideración diferentes factores. Del mismo modo, en los contratos se establecen

cláusulas para el ecodiseño. Se realizan evaluaciones de los proveedores y subcontratistas con el fin de identificar las carencias y puntos fuertes, y que estos estén alineados con nuestras políticas y estrategias. Para ello, se convocan reuniones en las que se intercambian impresiones acerca de las mejores prácticas y coordinación de acciones empresariales. Además, existe una encuesta de satisfacción de colaboradores con el fin de mejorar la identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los mismos. La figura de los asociados cobra importancia para Ingennus como subgrupo. Existe una política de alianzas y unos acuerdos marco de asociación que marcan las directrices de la relación con ellos. Además, se está en constante relación con los mismos mediante reuniones de proyecto, visitas presenciales, participación en eventos...

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### **7.1. Información adicional**

En 2018 se aprobó e implementó un Código Ético para ayudar a todos los profesionales de Ingennus en el desarrollo de sus funciones y servir como guía de comportamiento para todos ellos. Este se revisa anualmente. Ingennus dispone también de su propio código de convivencia que, aunque sufrió modificaciones durante la pandemia, se retomó en 2021 con la misma base. Este incluye los siguientes epígrafes: "general", "baño", "puesto de trabajo", "reuniones" y "uso de la cocina".

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

#### **8.1. Información adicional**

Todo el mundo está informado del propósito, visión y valores de Ingennus. Existe una comunicación fluida y transparente a través de los diferentes canales corporativos de la empresa:

- Documentos corporativos (dosier de proyectos, presentaciones comerciales, ofertas, etc.)
- Web ([www.ingennus.com](http://www.ingennus.com))
- Workspace corporativo dentro del ERP interno (Exact Synergy)
- Eventos internos
- Redes sociales
- WhatsApp corporativo
- Onboarding: Pack de bienvenida que se entrega a las nuevas incorporaciones
- Otros

Del mismo modo, los objetivos estratégicos de la compañía son compartidos al comienzo y al final del año en sesiones internas, para garantizar que todo el mundo es conocedor de

los mismos y están alineados con la estrategia.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

En 2018 se aprobó el primer Plan de Responsabilidad Social de Ingennus. Desde entonces, se establecen planes anuales que incluyen los principales objetivos a acometer durante el año en materia de responsabilidad social, junto a los indicadores de seguimiento y medición asignados a los diferentes responsables. Además, la Responsable de Comunicación ha realizado la formación de Título Experto en Responsabilidad Social de AENOR para poder llevar a cabo un exhaustivo seguimiento del plan. Todos los objetivos del plan están relacionados con los ODS prioritarios adoptados por la compañía. Por otro lado, Ingennus elabora de forma anual un informe de progreso de los ODS para reportar ante la Red Española del Pacto Mundial de la ONU sus iniciativas y buenas prácticas en relación a los ODS y a todos los grupos de interés. Por último, Ingennus cuenta con un plan de empresa saludable, siendo la promoción de la salud es un factor clave dentro de nuestra organización.

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Los principales objetivos de Ingennus en materia de responsabilidad social son:

- Fomentar la concienciación interna sobre la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Potenciar la comunicación externa sobre nuestras acciones de RSC y nuestro compromiso con los ODS 3,4,9,11,17.
- Mejora de la reputación de la compañía a nivel nacional e internacional.

Algunas de las acciones concretas relacionadas con los objetivos planteados son:

- Redacción, publicación y difusión del informe de progreso
- Redacción de la memoria de RS y renovación del sello RSA+
- Renovación en 2024 de varios convenios aprobados en presupuesto general de gastos, relacionados con deporte, cultura y arquitectura

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**



## **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

### **11.1. Información adicional**

Ingennus tiene un compromiso firme con la calidad con el objetivo principal de lograr la plena satisfacción de nuestros clientes. Por esta razón, nos interesa conocer su opinión sobre los servicios que reciben o les gustaría recibir. Hasta 2020, la forma de medir la satisfacción del cliente era a través de encuestas de satisfacción en fase de proyecto y en fase de obra, pero este método perdió actualidad y eficacia. Por ello, se revisó el procedimiento de clientes y se optó por medirlo a través del NPS (Net Promoter Score), integrado dentro de una nueva encuesta. De forma paralela, el Comité de Experiencia del Cliente se reúne para analizar los datos y planear visitas a los clientes. Actualmente, alineados con el plan estratégico en vigor, se están revisando de nuevo los indicadores y sistemas de medición para, si se considera oportuno, establecer nuevas formas de análisis de la información más óptimas.

Además, se solicita a los clientes un Certificado de Buena Ejecución de proyecto y final de obra con el fin de ratificar su satisfacción con nuestros servicios.

Existe también una rigurosa gestión de las reclamaciones de clientes para analizar una por una de forma segmentada, poder dar una rápida respuesta y solventar las posibles quejas planteadas.

## **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

Ingennus identifica las posibles mejoras de los servicios de los clientes a través de diferentes canales:

#### **CLIENTES**

- Escuchamos de forma activa a nuestros clientes, a través de llamadas telefónicas, visitas continuas, comidas, eventos, encuestas, etc. Intentamos poner solución a sus problemas con el conocimiento técnico para aportar soluciones que cubran sus expectativas, necesidades e intereses. Del mismo modo, en muchas ocasiones los clientes tienen información de nuestros competidores que puede ser de gran interés para establecer nuevas líneas estratégicas o revisar las actuales.

#### **PROCESOS INTERNOS**

- Todos los procesos se revisan con periodicidad para poder implementar mejoras de los mismos. La validación de las diferentes mejoras son aprobadas por los clientes y usuarios finales.

- Lecciones aprendidas: Se realizan reuniones iniciales, parciales y de cierre de proyecto con el fin de registrar las lecciones aprendidas en cada uno de los proyectos e incorporarlas a los procesos. Estas mejoras son verificadas a lo largo del proceso de diseño y construcción y validadas mediante la experiencia del equipo de Ingennus.

## MERCADO

- Proveedores: nuevos materiales y soluciones técnicas.
- Las nuevas necesidades del mercado: la eficiencia, la inmediatez, el concepto global de los servicios. Ver en perspectiva todo nuestro entorno e incluso interconectar mejoras de los clientes para otros nichos (mejoras que se producen en un nicho de mercado y pueden incorporarse a otros).
- Se rastrean las nuevas técnicas, materiales, hardware, software así como innovaciones en diferentes ámbitos con el fin de encontrar posibles mejoras que hagan que Ingennus disponga de elementos diferenciadores respecto a su competencia.

## ASOCIACIONES

Las asociaciones sectoriales nos permiten estar al día de las últimas tendencias y las nuevas prácticas que se dan en el sector. De esta manera podemos identificar y poner a disposición de nuestros clientes las mejoras con gran rapidez.

Todas las oportunidades de mejora, tras su identificación, son calibradas en su magnitud, impacto y necesidad de recursos internos y externos. Tras su implementación y desarrollo se verifica si dichas mejoras han supuesto una mejora efectiva en los procesos internos y si esta mejora también ha sido experimentada por nuestros clientes.

## Innovación en los productos y servicios

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

Alineados con el propósito de la empresa y, tras analizar de forma exhaustiva el mercado (a través de entrevistas, búsqueda en plataformas especializadas, webinars, eventos, noticias en prensa, etc.), Ingennus actualmente ofrece los siguientes servicios, validados en entrevistas con los grupos de interés durante la redacción del Plan Estratégico:

- Arquitectura > Apostamos por una arquitectura pensada por y para las personas, que refleje nuestro compromiso por crear ciudades más habitables y más verdes. Estamos en constante búsqueda de las últimas tendencias, tecnologías, materiales y soluciones constructivas que nos permitan posicionarnos en la vanguardia de la arquitectura.

Participamos de forma activa en congresos, ferias, foros, mesas redondas y otros eventos del sector, con el propósito de ser un referente en nuestro sector.

Implantamos en nuestro día a día herramientas de colaboración para impulsar una cultura interna basada en la creatividad y la diversidad de ideas. Gracias a la convivencia de perfiles más jóvenes con otros más experimentados hemos creado un equipo de profesionales del que nos sentimos muy orgullosos.

- BIM > Trabajamos en BIM desde el minuto cero y trasladamos las ideas directamente del boceto a Revit, analizando el proyecto en cuanto a sus ítems más relevantes. Para agilizar los procesos y la colaboración de la información entre los integrantes del proyecto,

apostamos por alojar la información en la nube. Confiamos en BIM 360 Document Management para compartir y gestionar el día a día, tanto en la fase de proyecto como en Dirección de Obra. Nuestra metodología implica que todos los equipos aprovechemos BIM para ofrecer la mayor calidad en los proyectos. Por ello, utilizamos desde el principio las herramientas más apropiadas para facilitar el trabajo y evitar un mayor porcentaje de error. Realizamos el flujo de coordinación desde programas específicos y llevamos a cabo test de interferencias entre las distintas disciplinas. Posteriormente los reportamos a los responsables para su revisión y posterior corrección mediante BIMcollab, que nos permite agilizar el proceso a través de una plataforma colaborativa.

- Dirección de obra > Ingennus dispone dentro de su equipo de un departamento especializado y dedicado a las Direcciones de Ejecución de Obra.

- Sostenibilidad > Estamos comprometidos con la sostenibilidad en todos sus niveles y aportamos valor mediante la difusión, el asesoramiento y la formación. Coordinamos todos los agentes intervinientes - promotores, constructores, prescriptores, usuarios finales, colaboradores y proveedores - desde un enfoque Cradle to Cradle (C2C) para promover la economía circular. Además, contamos con un amplio equipo de profesionales BREEAM Asociados, Passivhaus Designer y Tradesperson.

- Consultoría > Prestamos servicios de 'local architect' para proyectos complejos en los que intervienen múltiples interlocutores, y donde se requiere un conocimiento del mercado nacional. Para conseguir nuestros objetivos, trabajamos en equipo de forma coordinada. Además, damos soporte en gestión administrativa y licencias, gestión y desarrollo urbanístico, estudio de mercado en materiales y soluciones técnicas, además de Dirección de Obra y Dirección de Ejecución de Obra.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

En el caso de Ingennus, que presta servicios de arquitectura, existen numerosos procedimientos internos para garantizar la calidad de los proyectos. Por un lado existen auditorías internas para garantizar que se cumple con unos criterios mínimos de sostenibilidad. Además, existe un comité de reclamaciones que, basado en el propio procedimiento interno de la gestión de las reclamaciones, analiza las mismas de forma exhaustiva y ejecuta las acciones correctivas pertinentes.

Por otro lado, a nivel internacional, se garantiza el cumplimiento del Código Ético de Ingennus en las licitaciones públicas, fundamentalmente en aquellas que se desarrollan en países subdesarrollados y en las que hay más riesgos en materia de cumplimiento de los Derechos Humanos. Ingennus, por su parte, garantiza que se adopten todas las medidas posibles para su cumplimiento, a través de declaraciones responsables, formación interna,

concienciación, etc. El informe de progreso del Pacto Mundial de la ONU es otro documento clave y una herramienta fundamental que engloba todos los epígrafes necesarios para garantizar que se cumple con lo anteriormente mencionado.

## **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

### **15.1. Información adicional**

Para cada cliente y proyecto se establece un programa de necesidades específico. Por un lado, se registran las incidencias y modificaciones de alcance y programa de necesidades a lo largo del proceso de diseño y desarrollo con el fin de readaptar, si fuera necesario, la planificación de los diferentes grupos de interés y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, dándoles el seguimiento adecuado y subsanándolas con máxima celeridad.

Del mismo modo, las obras finalizadas son visitadas en los periodos de 3, 5 y 10 años tras la concesión del final de obra con el fin de detectar el comportamiento de los materiales y las soluciones prescritas y, de este modo, poder integrar de forma normalizada en nuestro proceso de postventa las lecciones aprendidas para mejorar de forma continua nuestro diseño.

Las posibles reclamaciones tienen un tratamiento personalizado y son caso de estudio concreto para buscar la mejor solución para nuestros clientes y usuarios finales.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

La empresa proporciona información clara y honesta de su oferta comercial a través de las diferentes plataformas digitales como la página web, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc. Del mismo modo, en las presentaciones comerciales y reuniones iniciales con los clientes, se presenta el catálogo de servicios y soluciones que Ingennus pone a disposición para el éxito de los proyectos de sus clientes. Una vez escuchadas las necesidades y expectativas, se les asesora acerca de las mejores soluciones para eliminar o mitigar posibles riesgos asociados a la idea inicial.

Las políticas de precio son presentadas a los clientes. Toda la información de los acuerdos adoptados entre Ingennus y sus clientes queda detallada en contratos en los que, entre otros, se establece el desglose de los trabajos y actividades a realizar, el precio ofertado, las condiciones de pago, los derechos y obligaciones de cada una de las partes o los teléfonos de contacto necesarios para la comunicación, sea cual fuere, incluidas reclamaciones...

Una vez finalizado el proyecto, se entrega toda la documentación final producida al cliente, incluido el "libro del edificio" y un manual de uso y mantenimiento del edificio para los

usuarios finales. El manual es un documento que facilita el correcto uso y el adecuado mantenimiento del edificio, sus materiales e instalaciones, con el objeto de mantener a lo largo del tiempo las características funcionales y estéticas inherentes al edificio proyectado, recogiendo las instrucciones de uso y mantenimiento del edificio terminado.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

Disponemos de un sistema de encuestas de clima para conocer la satisfacción de los empleados de forma estructurada y de periodicidad anual. Existe una segmentación exhaustiva para poder extraer más información de las encuestas (rango de edad, tiempo en la empresa, tipo de empleado, departamento...) Los datos de la encuesta se analizan y se comunican posteriormente a socios y empleados con un plan de acción detallado.

Por otro lado, existe un sistema de evaluación de competencias y desempeño, tras la cual se realizan entrevistas personales donde se tratan con mayor profundidad las necesidades, expectativas e intereses de las partes en cuanto a desempeño, competencias y desarrollo profesional. Una vez analizados los datos, se exponen a todo el equipo por parte de los departamentos Dirección Corporativa, Comunicación y Personas. En función de los datos, se implementan planes de acción concretos para la mejora de cada uno de los epígrafes.

Las evaluaciones de personal se realizan mediante un cuestionario cumplimentado por el evaluador y el evaluado. En la entrevista personal se contrastan los resultados y se dirimen las posibles diferencias resultando la evaluación final. En la entrevista personal se da la oportunidad a las personas que componen el equipo de que aporten sus ideas sobre cómo mejorar la organización o de comentar los puntos en los que están de acuerdo o desacuerdo, con el fin de poder establecer acciones para la mejora.

Una vez analizada la información se establecen Planes de Desarrollo personal adaptados a las necesidades de las personas y un plan de formación específico.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

## **18.1. Información adicional.**

En Ingennus consideramos que la relación con nuestro equipo tiene que estar basada en la equidad y la justicia interna. Por ello, nunca se tienen en consideración para el desarrollo de carrera, la retribución o la formación, las cuestiones de género, edad, condición, credo, etc.

La organización ha definido una serie de categorías profesionales en las que se adscriben los miembros de su equipo. Las características que hacen estar en una categoría profesional u otra son objetivas y únicamente dependen del mérito y la capacidad. Cada categoría tiene definida una franja salarial a través de la cual las personas van avanzando a lo largo de su carrera hasta dar el salto a una categoría superior.

Además de las franjas salariales existe un programa de retribución por objetivos, el cual complementa la retribución fija con un variable. Dicho bonus viene determinado mediante la consecución de objetivos corporativos y departamentales.

Los programas de formación se desarrollan a través de un Plan de Formación en el que se cruzan las necesidades de la organización a nivel estratégico y las propias necesidades comunicadas por los miembros del equipo. Esa información se cruza y analiza con el fin de permitir un mejor y mayor desarrollo de las personas y, por consiguiente, de la organización. Al inicio del ejercicio se tiene en consideración para disponer de los recursos necesarios quedando alineado con los presupuestos anuales.

Con el fin de establecer la igualdad de oportunidades se ha implantado un Plan de desarrollo profesional en el que se prioriza la promoción interna a la nueva contratación. De esta manera cualquier persona puede promocionar en las mismas condiciones.

La empresa cuenta con un Plan de Igualdad, actualmente en actualización, que tiene por objeto evitar cualquier tipo de discriminación laboral a través de una serie de medidas a adoptar, con el compromiso de todo el equipo e impulsadas por la Dirección de la empresa.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La conciliación de la vida laboral, familiar y personal es una estrategia que facilita la consecución efectiva de mujeres y hombres. Esta se focaliza en conseguir una nueva organización del sistema social y económico donde todos puedan hacer compatibles las diferentes facetas de su vida.

Conscientes de que la conciliación contribuye a una sociedad basada en la calidad de vida de las personas, primando la igualdad de oportunidades entre géneros para poder

desarrollarse de forma igualitaria en todos los ámbitos de la vida, progresar profesionalmente, atender las responsabilidades familiares y poder disfrutar del tiempo, tanto familiar como personal, Ingennus ofrece a los trabajadores los siguientes beneficios:

#### HORARIO FLEXIBLE:

La franja horaria en la que los miembros de Ingennus pueden desarrollar su trabajo es entre las 7:30 a.m y las 19:30 p.m. La única restricción que existe es la comunicación del horario que se desea realizar, con el fin de que estas medidas no vayan en detrimento de la organización. En las jornadas completas deberá realizarse una parada mínima de una hora para poder comer, descansar y compartir momentos de distensión con los compañeros. Las personas que por ley se acogen a una jornada reducida, pueden disfrutar de una jornada continua, evitando jornadas partidas e ineficientes tanto en la vida laboral como fuera de ella.

Si uno de los miembros del necesita cambiar su horario por motivos justificados, solo tiene que rellenar una solicitud que, cumpliendo con los elementos citados en el párrafo anterior, será aprobada para cubrir sus necesidades. Esto permite que padres y madres puedan compatibilizar los horarios de sus hijos con los suyos, pudiendo disfrutar de más tiempo y mayor calidad en familia, así como cuidar de las personas dependientes o familiares con necesidades específicas.

#### OTRAS INICIATIVAS PARA LA CONCILIACIÓN

Las siguientes medidas tienen como finalidad facilitar el acceso de los miembros del equipo de Ingennus a algunos beneficios extraordinarios que faciliten su día a día. Son gestionados desde la organización con el fin de liberar a los miembros del equipo de gestiones en su vida cotidiana. Todo el mundo se puede beneficiar de los mismos comunicándolo a su responsable directo y a la Responsable de Personas.

- Horario de verano (8-15:00h).
- Horario continuo en la semana de las Fiestas del Pilar.
- Gimnasio y pista de pádel en el centro laboral a precios muy económicos.
- Gastos guardería. Se trata de un sistema de vales para pagar en las guarderías afiliadas a la red del proveedor para el primer ciclo de educación infantil, niños de 0 a 3 años, quedando excluidos los gastos adicionales que pudieran ocasionarse dentro de la guardería como (excursiones, material, etc.)
- Formación. Este producto tiene la finalidad de actualizar, capacitar o reciclar al trabajador, por lo que el curso debe estar relacionado con su actividad o desarrollo carrera profesional.
- (...)

Todas estas medidas favorecen:

- Mejora en el clima laboral
- Mejora en la gestión y planificación del tiempo
- Disminución de estrés y conflictos laborales
- Aumento de la satisfacción del personal
- Aumento de la retención del talento cualificado, disminuyendo a su vez el coste de reclutamiento y formación
- Aumento de la fidelidad y estabilidad de la plantilla

- Mejora del compromiso de los miembros del equipo
- Mejora del rendimiento
- Aumento de la implicación de los miembros del equipo en los objetivos de la organización
- Aumento de la capacidad productiva
- Mejora de la atención y prestación del servicio
- Disminución del índice de absentismo
- Atracción del mejor talento
- Mejora del sentimiento colectivo "Yo no trabajo en Ingennus, soy de Ingennus"

Por último, desde la pandemia se fomenta el teletrabajo, proveyendo de todos los recursos necesarios a los trabajadores para poder garantizar las mejores condiciones posibles, respetando al máximo los horarios de trabajo y favoreciendo la conciliación.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Ingennus, dentro de su presupuesto de gastos anual, cuenta con una partida específica para las necesidades formativas de la plantilla. Además, las solicitudes de formación pueden ser comunicadas verbalmente a través de conversaciones informales, en las encuestas de satisfacción, en evaluaciones de desempeño, buzón de sugerencias, correo electrónico, etc. La información extraída de estas plataformas es analizada y se estudia su alineamiento con la estrategia de la organización y con el Plan de desarrollo. Se buscan las modalidades de formación, la inversión total del ciclo formativo y la necesidad de otros complementos para el aprovechamiento, como adquisición de Hardware o Software, o los medios de financiación.

Ingennus cuenta con su propia plataforma de formación (Ingennus Academy) para dar respuesta a las necesidades, expectativas e intereses de socios y empleados. Dicha plataforma engloba diferentes (técnica, idiomas, gestión y softskills) y, cuando se requiere, también se cuenta con formación externa.

### **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

#### **21.1. Información adicional.**

En diciembre de 2022 se implementó el primer Plan de Carrera de Ingennus, dirigido a arquitectos y desarrollado de forma colaborativa entre Dirección Corporativa, Departamento de Personas y una representación del colectivo interno de los arquitectos de la firma para poder establecer las categorías, requerimientos, evolución del puesto, etc. Actualmente se



están desarrollando los planes de carrera del resto de los perfiles de la empresa (desde arquitectos técnicos y delineantes hasta otras áreas de gestión como Desarrollo de Negocio, Calidad, Administración y Finanzas, Comunicación y Marketing, etc.) La creación y evolución de los planes de carrera se integra dentro de la estrategia de la compañía y tiene entidad propia como acción independiente dentro del Plan Estratégico vigente de Ingennus, del cual se hace seguimiento de forma periódica, con responsables e indicadores propios asociados a esta tarea.

## **Seguridad y Salud**

### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

Desde su creación, Ingennus tiene nula siniestralidad laboral. Para conseguir estos bajos índices, Ingennus hace especial incidencia en la formación, sensibilidad, consulta y participación mejorando los comportamientos y las medidas de seguridad.

Del mismo modo, Ingennus tiene implantado un sistema preventivo para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados del trabajo. Las actividades desarrolladas en Ingennus están asesoradas y supervisadas por MAS Prevención, Servicio de Prevención, S.L.U. para dar cumplimiento al R.D. 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Si bien la gestión de la seguridad y salud debe comenzar por la prevención de los riesgos laborales, actualmente se trabaja en todos los enfoques de la salud, con el objeto de crear, desarrollar y generar ambientes de trabajo saludables, donde se piense en la salud y en el bienestar de los empleados para conseguir su mejor calidad de vida.

Por otro lado, Ingennus cuenta con un Plan de empresa saludable integrado dentro de su Plan de Responsabilidad Social anual. Dentro de las políticas de promoción de la salud en la empresa, la Dirección refleja su compromiso y liderazgo en la mejora del ambiente laboral, la motivación y el bienestar del equipo. Para ello, la compañía lleva a cabo diferentes acciones dentro del entorno de trabajo, relacionadas con los siguientes epígrafes: salud, actividad física, espacio de trabajo, promoción de actividades saludables, formación, conciliación y participación de los empleados.

En 2022 Ingennus recibió el Premio MAZ Empresa saludable por la sensibilización con el bienestar físico y emocional de sus empleados.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

### **23.1. Información adicional.**

Ingennus cuenta con una "Guía de buenas prácticas ambientales" para incrementar la sensibilidad de todos los empleados, ayudando a reducir el impacto ambiental de su actividad. La Guía de Buenas Prácticas es una de las consecuencias directas de la implicación del compromiso de Ingennus con la calidad y cuenta con 5 epígrafes; uno de los cuales es sobre la compra de bienes y servicios. En este punto se establecen las siguientes directrices:

- Evitar las compras online
- Apostar por el comercio local y de proximidad
- Reducir el envío de paquetería online personal a la oficina

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

#### **24.1. Información adicional.**

Dentro del Sistema Integrado de Gestión existen dos procedimientos en los que se integra la gestión de proveedores y colaboradores: "Desarrollo de Negocio" y "Gestión de compras". Ingennus se asegura de que los proveedores que contrata cumplen con normativas y regulación en temáticas medioambientales y de calidad. Por ello, Ingennus cuenta con un proceso de evaluación continua al final de la entrega del proyecto de ejecución y al final de obra y homologación de proveedores.

Ingennus lleva a cabo el proceso de selección y evaluación de proveedores y colaboradores para la adquisición de servicios, garantizando el cumplimiento de los requisitos de calidad del servicio, seguridad, salud ocupacional y medioambiente. Este procedimiento aplica para todos los proveedores y colaboradores actuales y nuevos. El proceso de selección y evaluación de proveedores busca que los servicios que se van a contratar estén dentro de los requisitos exigidos por Ingennus, con el ánimo de dar cumplimiento a los requerimientos tanto de nuestros clientes internos como externos.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

### 25.1. Información adicional.

Ingennus ha realizado en poco tiempo acciones sociales concretas a diferente escala. Algunos ejemplos son:

- Dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado en los procesos de la empresa.
- Se realiza el seguimiento del comportamiento ambiental de la organización, permitiendo establecer mejoras como la disminución de consumos de electricidad o papel, la reutilización y reciclado del 100% del papel de residuo, la disminución de emisiones de CO2 de los edificios en uso que se diseñan actualmente en más de un 50%, etc.
- Ha participado, siendo reconocida, por la Asociación Española para la Calidad, por su compromiso con el impulso de la innovación en la organización
- Desde 2015 ha financiado equipaciones para los trabajadores que se dedican al running (carrera empresas ESIC o carrera Canfranc-Canfranc) o a la práctica de otros deportes. Además, desde 2016 hasta hoy ha financiado equipaciones para los niños y adolescentes de Club Balonmano Colores.
- Ha sido reconocida como Empresa comprometida con el Empleo Juvenil y con el Retorno del Talento joven Aragonés (IAJ) durante varios años.
- Dona el 0,7% de los beneficios netos de cada año para diferentes proyectos de carácter social a nivel nacional e internacional.
- Forma parte de la Red Española del Pacto Mundial y de la Coalición de Empresas por el Planeta para garantizar el cumplimiento de los ODS.

Además de la acción social, ha participado en jornadas y eventos del sector aportando valor a la sociedad. Algunas acciones destacadas:

- 2017\_Charla sobre BIM a los técnicos municipales del Ayuntamiento de Zaragoza. Julia Martínez. Febrero 2017.
- 2017\_V Jornada USJ Connecta, Universidad de San Jorge. Charla Enrique Santi. Febrero 2017.
- 2017\_Exposición ?EnvejezAndo. Diseño para todos. Arquitectura y tercera Edad?, COAM. Residencia de ancianos CAI Ozanam. Junio 2017.
- 2017\_Ponencia clase del Máster en Rehabilitación de Edificios y Regeneración Urbana (RERU) de la Universidad Técnica de Valencia. Sergio Marta. Junio 2017.
- 2018\_MOMOWO ? Elena Vallino (MARZO 2018)
- 2018\_Habitat futura (Barcelona) ? Fernando Used (MAYO 2018)
- 2018\_EUBIM 2018 ? Manuel Mayorga (MAYO 2018)
- 2019\_Conferencia Torre Zaragoza en BB Construmat\_Manuel Mayorga (MAYO 2019)
- 2019\_Jornada Architecture & Design Zaragoza Grupo Vía - Joaquín Lahuerta, Elena Vallino (OCTUBRE 2019)
- 2020\_Mesa redonda: ?Las empresas de Aragón y los ODS? (ENERO 2020)
- 2020\_Webinar ?Las claves de la vivienda del futuro: eficiencia, confort y rentabilidad? - Ferran Calzada (JUNIO 2020)
- 2020\_Mesa redonda ?Retos y oportunidades del sector de la construcción para su contribución al desarrollo sostenible? - Mónica Tello (NOVIEMBRE 2020)
- 2021\_Mesa redonda "Retos de la promoción inmobiliaria" - Joaquín y José María Lahuerta (FEBRERO 2021)
- 2021\_Jornada "Industrialización en la construcción" - Enrique Santi y Ferran Calzada

(FEBRERO 2021)

- 2021\_ "Mesa de trabajo sobre empleo y emprendimiento verde" - Mónica Tello y Montse Rodrigo (DICIEMBRE 2021)
- 2022\_ Jornada técnica "Sostenibilidad y certificación energética en edificios" - Mónica Tello (MARZO 2022)
- 2022\_ Feria de Empleo "Expo Talent" Universidad de Zaragoza - Natalia Barcelona y Montse Rodrigo (ABRIL 2022)
- 2022\_ Concierto benéfico Orquesta Tutti a favor de la ONG Rosa del Desierto patrocinado por Ingennus (JUNIO 2022)
- 2022\_ Jornada propia "Innovación en tiempos de cambio. Otras miradas constructivas" junto a la Cátedra en mercado Inmobiliario de UNIZAR (OCTUBRE 2022)
- 2022\_ Mesa redonda "Empresas con valores" en la Cámara de Zaragoza - Montse Rodrigo (OCTUBRE 2022)
- 2023\_ Feria de empleo USJ Connecta - Cristina Palacio y Marta Traín (FEBRERO 2023)
- 2023\_ Feria de empleo EXPOTALENT de UNIZAR - Natalia Barcelona y Montse Rodrigo (ABRIL 2023)
- 2023\_ Foro de Edificación Sostenible ?Aragón, referencia nacional en innovación en la construcción? - Enrique Santi (MAYO 2023)
- 2023\_ Jornada "Modelo de liderazgo y cambio de cultura organizacional" de Cámara Zaragoza - Juan Manuel Álvarez (SEPTIEMBRE 2023)
- 2023\_ II Jornada "Innovación en tiempos de cambio. " junto a la Cátedra en mercado Inmobiliario de UNIZAR (NOVIEMBRE 2023)
- 2024\_ Rebuild 2024: Congreso de Arquitectura Avanzada y construcción (MARZO 2024)

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

Todos los años está establecida la donación del 0,7 % de los beneficios a varias causas sociales. Todos los proyectos están siempre relacionados con los valores de Ingennus y también con los proyectos que se realizan. Por ejemplo, en 2019 se destinó esta cantidad a un proyecto en Ségou (Cáritas Mali), ya que estábamos desarrollando un proyecto de una nueva ciudad de la justicia en dicho país. La colaboración con Aspanoa o con Poción de Héroes vino motivada por la enfermedad de uno de los hijos de uno de los trabajadores de la empresa. En el caso del Centenario de Ordesa y Monteperdido, queríamos preservar el Parque Nacional, por nuestro fiel compromiso con la sostenibilidad y cuidado del medioambiente. En 2020 quisimos colaborar con el comedor social de la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen para ayudar a las familias zaragozanas afectadas por la pandemia y el desabastecimiento en los bancos de alimentos. En 2021 se optó por destinar el dinero a una asociación relacionada con la investigación del cáncer por la proximidad de algunos familiares/amigos de personas de Ingennus con la enfermedad. En 2022 se decidió destinar una bolsa de presupuesto genérica a acciones de responsabilidad social para aportar valor y colaborar con organizaciones e instituciones relacionadas con la

música (Orquesta Tutti), con la arquitectura (Cátedra en Mercado Inmobiliario de la Universidad de Zaragoza y MEDS Cierzo 2022) y con el deporte (colaboración y patrocinio del club de rugby femenino Fénix Zaragoza). Estas acciones están integradas en el plan de responsabilidad social anual de la compañía y alineadas con la estrategia de la compañía y van a tener continuidad en 2024. Además, en 2023 se hizo una donación puntual a Cáritas para hacer frente a la guerra entre Ucrania y Rusia y poder suministrar alimento, alojamiento y otros enseres a los afectados por este conflicto, así como una donación para el terremoto de Turquía.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Ingennus dispone de un Plan de comunicación anual en el que se establece qué tipo de comunicaciones se hacen a cada grupo de interés. Además audita sus cuentas de forma voluntaria en un ejercicio de total transparencia hacia todos los colectivos.

Las comunicaciones se realizan a través de varios canales de forma estructurada. A nivel externo:

Web: [www.ingennus.com](http://www.ingennus.com) (en la web se publica de forma totalmente transparente la política de calidad de la compañía y el informe de progreso de los ODS para lectura y análisis por parte de los diferentes grupo de interés)

Redes:

- Twitter
  - Instagram
  - LinkedIn
- Eventos, charlas, conferencias, congresos

Notas de prensa

Apariciones en medios de comunicación

Newsletter corporativa

A nivel interno:

Newsletter periódicas

Portal de noticias de Exact Synergy.

Eventos internos

Buzón de sugerencias

Correo electrónico

Microsoft Teams

Talleres participativos

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

Las comunicaciones se rigen por un Plan de Comunicación en el que se han identificado los grupos de interés, la información relevante que ha de ser transmitida y los canales a través de los cuáles se realizan las comunicaciones. A través de dicho plan se establecen unos criterios generales de comunicación que se despliegan en acciones mensuales.

Además de las noticias de la web, existen comunicaciones a través de prensa, foros de expertos o publicaciones especializadas donde se muestran las mejores prácticas, etc.

Los resultados de todas las plataformas son seguidos a través de indicadores mensuales, propios del Departamento de Comunicación y Marketing. Dicho seguimiento y análisis permite a Ingennus tomar decisiones apropiadas a nivel de comunicación. Estos indicadores se revisan cada seis meses para poder plantear acciones de mejora.

Todas las comunicaciones y su impacto quedan recogidas en un documento llamado "clipping", donde aparecen las publicaciones en medios de comunicación, el número de eventos en los que se ha participado, las candidaturas a premios, etc. Todo ello se incluye dentro de un informe trimestral que, junto a información clave de cada uno de los departamentos de la empresa, se comunica a los órganos de gobierno de la empresa.

Por último, en el informe de progreso de los ODS se recoge de forma detallada un resumen de todas las acciones por grupo de interés relevante. Esta información es pública tanto en la web corporativa de Ingennus como en la web de la Red Española del Pacto Mundial.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Ingennus dispone de un Sistema de Gestión Ambiental Integrado según las normas ISO 9001, ISO 14001 y 14006 certificado por Bureau Veritas.

En lo referente a la Norma Ambiental 14001 se han identificado los aspectos ambientales ligados a nuestra actividad. Dichos aspectos han sido evaluados a través de diferentes

critérios. A partir de esa evaluación hemos podido determinar su nivel de significancia y establecer objetivos y metas tendentes a la desaparición o al menos migración de dichos aspectos. Para conocer el estado de estos aspectos significativos se establecen indicadores de seguimiento con el fin de poder identificar de manera ágil las posibles desviaciones.

Pero quizá donde Ingennus tiene un potencial de actuación mayor es a través del Sistema de Ecodiseño asociado a sus proyectos y avalado por la norma de referencia internacional 14006. El diseño y prescripción de soluciones y materiales tiene un altísimo impacto en el ciclo de vida de los edificios y, por lo tanto, en el comportamiento ambiental de los mismos. Existen multitud de ejemplos que condicionan y producen un detrimento de los efectos adversos de la actividad y el servicio. Entre otros, los criterios ambientales para el diseño de Ingennus son los siguientes:

## 2.1. EDIFICACIÓN

### CRITERIOS AMBIENTALES PARA EL DISEÑO

En general minimizar y mitigar los impactos adversos a través de sistemas pasivos para reducir la demanda y activos para aumentar la eficiencia. Aumentar la durabilidad, reducir el mantenimiento y en general el impacto en fase de uso.

#### Energía

?Ahorrar energía e indirectamente reducir las emisiones de CO2 y otras sustancias a la atmósfera, mediante la disminución de la demanda energética del edificio, el aumento del rendimiento de las instalaciones y la incorporación de energías renovables. El edificio consume y produce energía.

#### Agua

?Optimizar el ciclo del agua y reducir su consumo. Cualquier clase de agua, independientemente de su origen, se contempla como recurso: segregación de aguas grises-negras, recogida de agua de lluvia, reutilización, mecanismos de ahorro...

#### Materias primas

?Considerar a la hora de escoger los productos el impacto ocasionado a lo largo de su ciclo de vida: fabricación, transporte, durabilidad, qué sucederá cuando se tenga que sustituir (posibilidades de recuperación, reutilización y reciclaje), efectos sobre la salud de los usuarios...

#### Residuos

?Facilitar la recuperación y/o reciclaje de los residuos: previsión de espacio en los edificios para facilitar el almacenaje y la recogida de los desechos domésticos en fracciones según su composición, minimizar la producción de residuos en la obra utilizando sistemas prefabricados...

#### Emisiones

?Establecer, en la medida de lo posible, prescripciones de materiales con unas características ecológicas respetuosas y cercanas al punto de fabricación. Tener en consideración los accesos al transporte público, vehículos menos contaminantes y facilitar

estructuras y sistemas urbanos favorables para estos medios de transporte.

## 2.2. PLANEAMIENTO URBANO

### Clima y Energía

? Incrementar la eficiencia general de las zonas a urbanizar mediante un diseño y gestión eficientes.

? Planteamiento de estructura viaria y orientación de las manzanas para reducir demanda energética por vivienda. Reducir asimismo la absorción de calor dentro de las zonas a urbanizar, mitigando así su sobrecalentamiento y la demanda de energía para refrigeración.

? Reducir la contaminación lumínica.

### Agua

? Prever instalaciones que faciliten el ahorro y la reutilización en cada hogar, edificio o construcción.

? Reutilizar las aguas, mediante tratamientos que permitan su incorporación de nuevo al ciclo del agua.

? Adecuar la calidad de agua para cada uso concreto, ajustando las condiciones de calidad de cada agua al uso final que se le va a dar, para evitar el incremento de demanda de agua potable y fomentar la reutilización de aguas usadas para usos secundarios.

? Incluir criterios de diseño de jardinería autóctona o ahorradora de agua.

? Garantizar que la urbanización del emplazamiento no tiene un impacto adverso sobre los acuíferos o cursos de agua subterráneos.

### Suelo y estructura de espacios naturales

? Antes de consumir nuevas zonas vírgenes, analizar las alternativas para la recuperación de zonas interiores del entorno construido, intentando evitar el crecimiento y la expansión urbana.

? Proteger y preservar las zonas de mayor valor ecológico o de mayor fragilidad.

? Propiciar la continuidad ecológica entre dichas áreas protegidas y las zonas verdes producto del planeamiento, para evitar los fenómenos de aislamiento y fragmentación de los espacios naturales, uniéndolos mediante corredores, cuñas o anillos verdes.

? Proteger las zonas naturales valiosas interiores a las zonas urbanas, con intervenciones que mantengan su riqueza y diversidad biológica, como la regeneración natural de ríos o la protección de bosques urbanos.

? Garantizar el acceso a espacios verdes públicos de calidad.

? Definir los límites y proyectar el borde de ciudades y pueblos, tanto en sus aspectos perceptivos, como de uso, para evitar que se convierta en un espacio sin ley ni forma.

### Residuos

? Aumentar la proporción de materiales de bajo impacto ambiental usados durante la construcción de la urbanización.

### Transporte



? Fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte urbano, así como priorizar el uso peatonal de los viarios frente al de vehículos.

? Facilitar el uso de vehículos menos contaminantes e incluso el planteamiento de peatonalización de zonas.

## **Compromiso frente al cambio climático**

### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **30.1. Información adicional.**

La política de Ingennus evidencia su compromiso con el medioambiente.

"Nuestra POLÍTICA es un marco de referencia para plantear objetivos tendentes a la mejora [...] y a prevenir la repercusión de nuestra actividad en el medioambiente mediante la mejora continua de nuestras actividades y servicios con el compromiso de no trasladar impactos entre etapas del ciclo de vida, a menos que sea para favorecer el balance negativo del ciclo de vida".

A través de los Sistemas de Gestión Ambiental (Medio ambiente y Ecodiseño) se adoptan medidas de compromiso con el medioambiente, y los resultados son conocidos por el equipo de Ingennus. Dichos logros o consecución de metas son trasladadas de manera formal o planificada a los diferentes grupos de interés.

Ingennus forma parte de numerosas asociaciones e iniciativas implicadas con el medioambiente como la Red Española del Pacto Mundial. Uno de los ODS incluidos dentro del Plan de RSC de Ingennus y alineado con nuestra estrategia es el ODS 11: "Ciudades y Comunidades Sostenible", con el objetivo específico de que el 100% de los edificios obtenga la calificación energética A y sean de consumo energético casi nulo.

La sostenibilidad está incluida dentro del propósito de la compañía y es uno de sus tres principales valores. Como tal aparece en todos los documentos corporativos tanto internos como externos. Ingennus se ocupa de promover todo tipo de prácticas para cuidar el medioambiente y de comunicarlas a sus grupos de interés. Además, la compañía cuenta con su propio decálogo de sostenibilidad focalizado en los siguientes puntos:

- Gestión de la sostenibilidad
- Eficiencia energética
- Ecodiseño
- Bienestar y salud
- Proximidad
- Gestión de residuos

## **Economía circular**

### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía**

## **circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

### **31.1. Información adicional**

Dentro de la Guía de buenas prácticas ambientales de Ingennus, existe un epígrafe de "gestión de residuos y reciclaje" que incluye prácticas ya implantadas en la compañía como:

- o Uso de tarjetas de memoria USB para entregar la documentación de nuestros proyectos al cliente.
- o Entrega de los packs de bienvenida a las nuevas incorporaciones en USB en sustitución del dossier impreso .
- o Reducción de copias impresas al mínimo exigido por los ayuntamientos locales y por el cliente.
- o Impresión a doble cara y en blanco y negro siempre que sea posible (fuente color Negro+claro 25% - gris oscuro)
- o Registro, medición y retirada por un gestor autorizado de los residuos peligrosos derivados de las carcacas de tóner.
- o Entrega de los RAEEs obsoletos al punto limpio o a asociaciones sin ánimo de lucro.
- o Reciclaje de los residuos de papel al 100%. Fomento del uso del papel de borrador (bandeja de papel reciclado junto a la zona de impresoras).
- o Fomento del uso adecuado de los contenedores (plástico, orgánico, papel y vidrio) a través de una campaña de comunicación interna y del reforzamiento de la señalética en la oficina.
- o Uso de pilas recargables.
- o Eliminación de los vasos de plástico.
- o Utilización de pinturas minerales libres de COV (Compuestos Orgánicos Volátiles) y de yeso de kilómetro cero.
- o Regalo de Navidad de 2023 para todos los Grupos de Interés: producto de proximidad y ecológico.

## **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

Todas las acciones realizadas en materia de comunicación ambiental se comunican de forma periódica en los canales de comunicación interna. Además, el blog de Ingennus integrado dentro de la web corporativa está siempre actualizado con noticias relacionadas con el tema que nos ocupa. Por último, Ingennus dispone en la web del informe de progreso de los ODS en el que se da reporte de temas ambientales. Esta información se ha enviado también a través de la newsletter corporativa a los grupos de interés de la compañía para que puedan tener un acceso rápido y visual desde el correo electrónico.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Disponer de presupuesto
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 7 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

9

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Sin duda, el punto fuerte en Ingennus es la gestión de personas (socios y empleados). El potencial de la compañía es el equipo que la forma y desde dirección se impulsan numerosas acciones - respaldadas por la estrategia de la empresa - que fomentan el bienestar laboral y la cultura de empresa. Como resultado, el equipo de Ingennus está integrado por personas comprometidas con la compañía y que sienten una gran identificación con su cultura empresarial.

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Una de las tareas pendientes es la creación de focus group presenciales con todos los grupos de interés para poder realizar un análisis todavía más exhaustivo de las necesidades, expectativas e intereses, para no centrarnos solamente en entrevistas o encuestas. Nuestro objetivo es aportar valor y esto es una forma de analizar información para que este valor aumente para ellos.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.