

# MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

IDOM - Dirección Geográfica de Aragón

Septiembre de 2024

# INDICE

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. Introducción y presentación de IDOM en Zaragoza .....	2
2. Declaración de intenciones. Compromiso de la Dirección .....	10
3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y Ambientales .....	13
4. Enfoque de IDOM hacia los principios de la Responsabilidad Social .....	17
5. Conclusiones .....	28

Anexo: Listado de documentos relacionados en la Memoria

# 1.- Introducción y presentación de IDOM en Zaragoza

## a. La Historia

IDOM en Zaragoza es la empresa de servicios profesionales de Ingeniería, Arquitectura y Consultoría más antigua de Aragón. Establecida en Zaragoza en 1965 cuenta hoy con 117 profesionales y forma parte del **Grupo IDOM**, en el que ejercen su actividad profesional más de 5.000 personas, en el marco de una permanente actitud de progreso, mejora y enriquecimiento del **servicio al Cliente**.

IDOM participa de forma directa en el desarrollo tanto de las infraestructuras como del tejido industrial, social, económico y cultural de Aragón.

La evolución de nuestros servicios y del perfil de nuestros profesionales responde, de forma natural, a las necesidades de nuestros clientes. Esta actitud nos ha permitido englobar a un grupo multidisciplinar de profesionales que garantiza en todo momento el cumplimiento de las pautas de trabajo de los encargos, más allá de las exigencias de los mismos y garantiza nuestra capacidad de afrontar y resolver retos complejos. Las disciplinas desarrolladas por estos profesionales son variadas, tal y como corresponde a una empresa con vocación de servicio: Ingenieros, Arquitectos, Economistas, etc., hasta superar 25 especialidades diferentes.

Nuestra identidad, aunque caracterizada por nuestra presencia en el territorio, se acentúa por la pertenencia a un Grupo, líder internacional, con fuertes valores en su relación con sus Grupos de Interés. Esto nos permite ofrecer a nuestros clientes los mejores profesionales en cada área de actividad, así como compartir con ellos nuestras experiencias en otras geografías.

Por último, hay que resaltar nuestra orientación internacional que, impulsada desde nuestra estrategia por la Dirección General, ha supuesto un cambio tanto en nuestra organización, focalizada hacia las áreas técnicas, como en el desarrollo de nuestros profesionales. Desde IDOM en Zaragoza esta nueva situación se ha abordado, después de un proceso de reflexión interna, desde diferentes líneas de actuación: acompañamiento en la internacionalización de nuestros clientes, prestando servicios para todo el Grupo a nivel nacional e internacional del “conocimiento específico” en actividades como parques eólicos, seguridad en túneles, evaluación de políticas públicas... y por último exportación de productos más tradicionales en los que casos que por la circunstancia que sea no entre en la estrategia del Área Técnica correspondiente. El factor común a todas las líneas vuelve a ser nuestra alta exigencia en el perfil de los profesionales de la oficina y en el fuerte compromiso de cada uno de ellos.

## b. La Filosofía

El **Cliente** es y será la razón de ser de IDOM. Por ello, el desarrollo tecnológico, la implantación de sistemas de gestión o la incorporación de nuevas actividades, son herramientas orientadas al **servicio** y a la **satisfacción** permanente de las necesidades del Cliente.

Junto a ello y respondiendo a su carácter de Asociación de profesionales, IDOM valora y estimula de manera preferente el **desarrollo profesional** y humano de sus personas, reconocidas como el principal activo de la empresa.

Para ello IDOM dispone de un **Sistema de Desarrollo Profesional**, en el que participa la totalidad de la organización, y que garantiza el cumplimiento de su **filosofía**.

Además, IDOM cuida y mantiene de una manera especial su **independencia profesional**, factor estratégico que contribuye a la mejora de su servicio.

La **innovación** tecnológica, entendida como la conversión del conocimiento en la mejora o creación de nuevos servicios, productos o procesos, está orientada hacia la mejora de los procesos internos y a la aplicación de nuevas tecnologías a los procesos y productos de los clientes.

Toda la actividad de IDOM se encamina a la consecución de un objetivo prioritario: lograr la **satisfacción del Cliente**. Este es un concepto cuya medida es singular. Se trata de que el producto que el Cliente recibe se adecue a las expectativas depositadas en el momento de la contratación e incluso las supere. El logro de este objetivo garantiza el cumplimiento de un trabajo bien hecho y la continuidad del mismo en el futuro.

### **c. Nuestro Método**

Las intervenciones de IDOM se diseñan de forma particular para cada Cliente, combinando diversas metodologías para resolver sus necesidades específicas.

En IDOM **la organización se estructura alrededor del Encargo** al que se asigna un equipo que es asistido por departamentos técnicos, departamentos funcionales, y eventualmente, por colaboradores externos. Por ello la figura del Director del Encargo es clave y por lo tanto desde su nombramiento se le asigna toda la “autoridad” de tal manera que el Cliente siente que su interlocutor habla en nombre de la organización y es respaldado por ella.

Todos los profesionales de IDOM asignados al Encargo están a su servicio independientemente del nivel funcional; confirmando de esta manera la primacía del Encargo sobre cualquier otra organización interna que siempre se definen como de soporte o apoyo.

Cada Encargo es diseñado y planificado en colaboración con los **clientes**, IDOM propone, generalmente, la programación de reuniones periódicas en las que, utilizando la metodología de seguimiento de proyectos propia de la Firma, el Cliente pueda conocer de cerca el avance del proyecto y disponer de información suficiente para tomar las decisiones oportunas.

IDOM dispone de fortalezas diferenciales cuando se acometen proyectos complejos y multidisciplinarios, aunque no por ello deja de realizar encargos de pequeña dimensión. Para IDOM, todos los encargos revisten la misma importancia, ya que su razón de ser es el Cliente y sus necesidades, con independencia del tamaño que éstas puedan alcanzar.

### **d. La Calidad**

IDOM, dispone de un sistema de gestión de Calidad según la norma **ISO 9001** certificado por Lloyd's Register Quality Assurance desde 1995.

Así mismo en el año 2000, se obtuvo también la certificación de nuestro sistema de gestión medioambiental de acuerdo con la norma **ISO 14001**.

La oficina de IDOM en Zaragoza también posee dos estrellas (sobre tres) en el programa “*Empresas Aragonesas por la Excelencia Ambiental*”, iniciativa del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón cuyo objetivo es ayudar a cualquier organización o empresa a situarse dentro de una escala de excelencia ambiental.

En mayo de 2011 IDOM certificó con la especificación OSHAS 18001:2007 su Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral. En octubre de 2020 terminó la transición a la **ISO 45001**, certificándose nuestro Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral con dicha norma.

Por tanto, actualmente el Sistema de Gestión integrado de IDOM (Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud) se encuentra certificado de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

De acuerdo con nuestra filosofía de mejora continua, IDOM en Zaragoza comenzó en 1999 la implantación de un **Sistema de Calidad Total** según el **modelo EFQM** que nos llevó a conseguir el Accésit al premio a la Excelencia empresarial en Aragón en el año 2000.

Nuestra continua evaluación nos permitió obtener, dos años después, el **Premio a la Excelencia Empresarial en Aragón**, superando 400 puntos en la evaluación, lo que nos llevó a formar parte del **Club 400**.

Como es lógico, ese hito no fue el final de nuestra carrera hacia la excelencia sino un hito más en dicho camino. Así, unos años más tarde, en **2007 decidimos actualizar y renovar los sistemas de indicadores** de la oficina y su monitorización. Entre **2008 y 2012** revisamos y relanzamos el proceso de implantación de la EFQM, elaborando una **nueva Memoria**, desarrollando varias jornadas de participación interna y realizando una **autoevaluación que fue homologada por un consultor licenciario del Club Excelencia en la Gestión**, confirmando que la organización estaba preparada para una evaluación 400+ (horquilla de 400 a 500 puntos).

En 2013 se obtuvo el **Sello de Excelencia Aragón Empresa**, tras aceptar el reto del Instituto Aragonés de Fomento que decidió impulsar el enfoque de excelencia y mejora continua, proponiendo a los miembros del Club 400 un proceso de evaluación según el modelo EFQM actualizado.

En el año 2016, tratando de culminar otra etapa en nuestro camino de mejora continua, participamos en el proceso de obtención del Sello Oro Aragón Empresa. Fruto del informe de evaluación, desde 2017 hasta la fecha se ha trabajado en la implantación de alguna de las propuestas de mejora que en dicho informe figuran, a la vez que se siguen formalizando ciertos procesos de Responsabilidad Social, muchas veces ya interiorizados informalmente en nuestra Firma.

En el año 2021 se realizó una nueva Memoria con el modelo EFQM de cara a nuestra renovación del Sello de Plata a la Excelencia Empresarial en Aragón, finalizando la evaluación con la **renovación del Sello y una horquilla de puntuación entre 450 y 475 puntos**.

Desde 2021 hemos incorporado varias novedades significativas en nuestra gestión por lo que en 2023 **actualizamos nuestra Memoria** de acuerdo con el **nuevo modelo de**

la **EFQM** y nos presentamos voluntariamente a la evaluación, **superando los 500 puntos y obteniendo el Sello de Oro a la Excelencia Empresarial en Aragón.**

## e. La Organización

La Dirección Geográfica de IDOM en Aragón, pertenece al grupo IDOM, formado por agrupaciones autónomas en el funcionamiento ordinario, aunque con una estrategia común.

La oficina de Zaragoza se creó como Asociación de Ingenieros y Consultores en 1965 y sus características principales son:

- Prestación de Servicio de Ingeniería y Consultoría con una total adaptación a la organización del Cliente.
- Independencia económica y societaria de empresas vendedoras de Bienes y Servicios y de Grupos Comerciales y Financieros.
- Propiedad repartida entre sus miembros.

El principio de colaboración y la vocación de permanencia son dos de los pilares en los que se apoya la filosofía empresarial de IDOM.

El Grupo IDOM impulsa iniciativas en servicio a la Sociedad y promueve actividades destinadas al desarrollo económico y tecnológico.

Por ello, es miembro de las principales asociaciones de Ingeniería y Consultoría, a nivel nacional y local.

Además, IDOM participa y/o colabora entre otras en asociaciones y fundaciones, como EBROPOLIS (organización para el impulso estratégico de Zaragoza), ADEA (Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón), Club Cámara Internacional, etc.

## f. La Innovación

La **innovación**, entendida no sólo como la búsqueda proactiva de nuevos productos y servicios, sino también de métodos y procesos de gestión en el seno de la empresa, forma parte inseparable del modelo de negocio de IDOM.

La Firma se guía, en este terreno, por dos grandes líneas estratégicas: la colaboración con la Universidad y la cooperación con otras compañías y asociaciones. Para ello instrumenta acuerdos de diversa índole que permiten la participación de personas de IDOM en programas de I+D y de desarrollo directivo.

En el año 2010 se puso en marcha el programa **Smart Growth** (SMG) alineado con la Reflexión estratégica IDOM 2010-2015.

El objetivo de SMG era acelerar y asegurar una dinámica de crecimiento sostenido y rentable para IDOM, desarrollando y mejorando los negocios actuales, creciendo e incorporando nuevos negocios de forma permanente e implantando herramientas, tecnologías y conocimientos que lo hagan posible.

Así se creó en IDOM la herramienta **Innoplace**, abierta a todas las personas de la compañía con independencia de su ubicación, para que puedan participar de forma

activa en el proyecto Smart Growth de IDOM. Esta herramienta permitió aportar ideas innovadoras, identificar oportunidades de innovación y colaborar con otros compañeros en la concreción de acciones para su implementación.

Como evolución del programa Smart Growth, en el año 2017 se lanzó internamente el programa **Gravedad Cero**. Para IDOM, innovar significa ir un paso por delante de las necesidades de los clientes. Los cambios tecnológicos, el acceso a la información y la coyuntura actual del mundo obligan a que las empresas y entre ellas IDOM, deban buscar nuevos métodos, modelos de negocio, eficiencia en los procesos y demás soluciones que aseguren su sostenibilidad en el mercado y estar a la vanguardia de los cambios. Para conseguir una meta de tal dimensión es necesario plantearse un cambio en varias dimensiones de la organización: el portafolio de productos y servicios, los procesos de trabajo, la atractividad para las personas, la estrategia de acercamiento a nuevos mercados, y el desarrollo tecnológico. Se trató de un reto para IDOM que requería la participación activa de todas sus personas. Como resultado del programa, durante el primer año se seleccionaron tres proyectos de innovación para desarrollar a continuación, analizando su viabilidad técnica, económica y comercial.

En definitiva, **Gravedad Cero** fue un programa interno de impulso a la innovación, que busca potenciar la cultura de la innovación en nuestra empresa y establecer una sistemática que permita asegurar compartir ideas y conocimiento con el objetivo de definir y ejecutar proyectos de innovación de alto impacto para IDOM.

En 2019 se puso en marcha un programa con el objetivo de desarrollar dos ideas innovadoras concretas en cada área técnica y geográfica. En Zaragoza hemos lanzado programa de formación en aplicaciones de Ms Office para facilitar ciertas tareas y tenemos en marcha un plan piloto en tres proyectos para mejorar el control y seguimiento de obras mediante tablets con conectividad a la oficina. Por otro lado, durante el curso 2020-2021 se desarrolló un convenio con la Universidad San Jorge para la realización de proyectos de ingeniería y arquitectura en **realidad virtual**. Fruto de ese convenio realizamos la maqueta virtual del nuevo edificio aulario de la propia Universidad.

En 2023, con la actualización de nuestra estrategia 2025 se ha redefinido la organización creando dentro de la dirección de IDOM (“IDOM Corporación”) dos nuevos puestos de responsabilidad transversal en todo IDOM: el CDO (**Chief Digital Officer**) y el RDO (**Research and Development Officer**) para impulsar la digitalización por una parte y la innovación y desarrollo por otra. En nuestra oficina de Zaragoza hemos creado un grupo de trabajo para analizar el impacto de la Inteligencia Artificial en nuestro sector.

En 2024 hemos comenzado a analizar la posibilidad de **implantar un sistema de gestión de la I+D+i**.

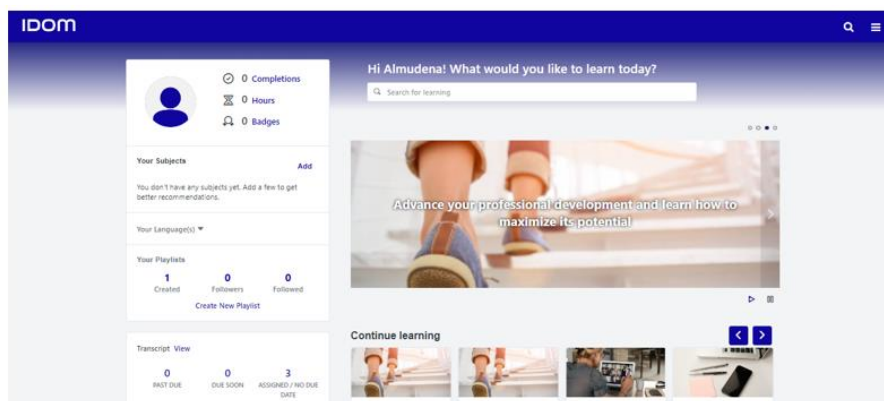
## **g. La Formación**

En IDOM nos preocupamos de actualizar nuestros conocimientos de forma sistemática. La presencia en cursos y seminarios es una práctica habitual.

La utilización sistemática de modelos y aplicaciones informáticas, manteniendo un conocimiento actualizado de las novedades del mercado es un ejercicio constante en IDOM.

Podemos destacar en los últimos años el esfuerzo de formación para la implantación del SAP y de las tecnologías BIM.

En **2024** se ha comenzado implantar una **plataforma de formación (Learning Management System)**, para compartir y poner a disposición de todas las personas de IDOM las diferentes formaciones que se imparten en todas las oficinas.



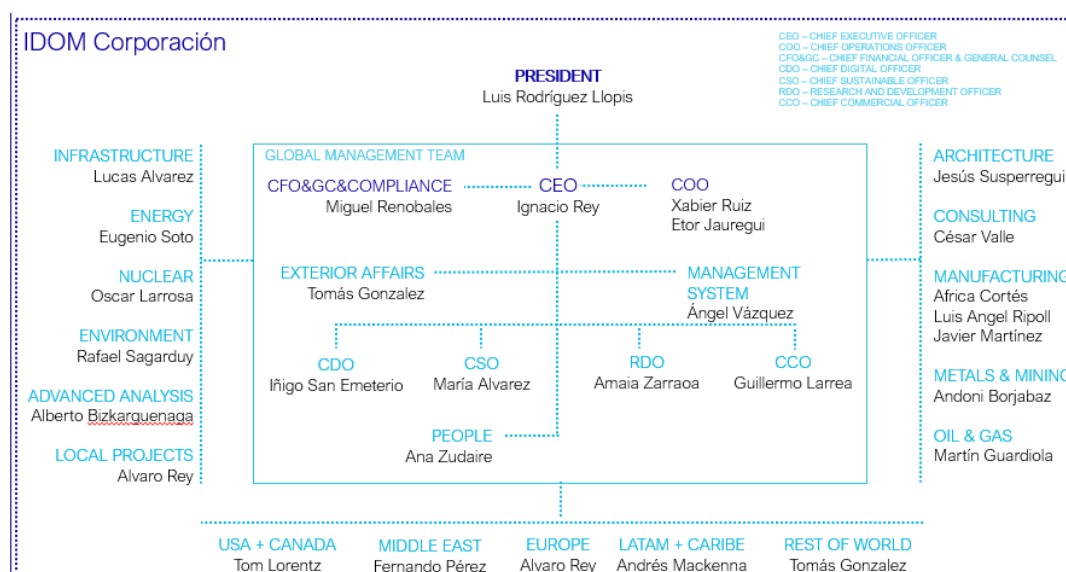
## h. La estructura

IDOM es una **Asociación de Profesionales** - personas relacionadas por su trabajo y por la participación de la propiedad - que cooperan entre sí para lograr su mayor desarrollo profesional y humano y el mejor servicio al Cliente.

Toda persona que trabaja en IDOM tiene la posibilidad de acceder a la condición de Socio, una vez completado el proceso de incorporación establecido.

La **estructura** de IDOM, abierta y flexible, potencia la **atención al Cliente**, el **desarrollo profesional** y la **comunicación horizontal**.

En cuanto a la **organización**, IDOM se articula en torno a macro-áreas geográficas y técnicas que cuentan con servicios transversales de apoyo, cooperando todos entre sí para lograr la mejor atención al Cliente y una óptima gestión del conocimiento:



En esta estructura, IDOM Zaragoza depende de la Dirección de Europa.



## i. La Responsabilidad Social

Desde los orígenes de nuestra Firma, los principios básicos que ahora se formulan bajo la denominación de “Responsabilidad Social” han estado muy presentes en nuestra filosofía y estilo de actuación. De hecho, los dos principales documentos de IDOM, que históricamente se denominaron “DB-01 Filosofía” y “DB-02 Estilo de actuación”, redactados ya casi en el origen de IDOM, recogían gran parte de dichos principios, tratando de garantizar el cumplimiento de los compromisos con todos los grupos de interés: los propios accionistas, las personas de IDOM, los clientes, los proveedores, la competencia y la sociedad en general, incluyendo en este grupo el respeto al medio ambiente, como se irá desgranando en la presente Memoria.

Así, los documentos ya mencionados (“DB-01 Filosofía” y “DB-02 Estilo de actuación”), definieron desde los inicios el marco de actuación de las personas de IDOM en relación con sus propios compañeros, los clientes, los proveedores y la competencia. En 2024 estos documentos se han revisado, actualizado y fusionado en un único documento denominado “**La esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**”, en dicho documento ya se define la **Responsabilidad Social Corporativa como:**

*“La responsabilidad social corporativa es la forma de dirigir las empresas basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, personas, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.”*

### **La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud laboral nos permite garantizar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes a la vez que el máximo respeto al medio ambiente, en un marco de actuación que antepone la seguridad a cualquier otro objetivo. Nuestro sistema está certificado conforme las normas ISO 9001, ISO 14011 e ISO 45001.

Por otro lado, ya en el año 2000, en los albores de la preocupación social por los temas éticos y morales que afectaban a la gestión de las empresas, la oficina de Zaragoza elaboró un Manual de Ética, de acuerdo con las guías de Forética.

Aquellos inicios han culminado recientemente con la elaboración para todo el grupo IDOM de un **Sistema de Compliance** que incluye el Código de Conducta, el Código de Prevención del Acoso, **Plan de Igualdad** y el Código de Prevención de la Corrupción que, junto con las actuaciones del Comité de Ética, definen las pautas de actuación de las personas de IDOM para prevenir cualquier tipo de conducta poco ética y/o socialmente irresponsable. Además, durante el primer semestre de 2022, todas las personas de IDOM realizamos un curso de “Compliance” orientado a concienciar a todos de la importancia de una actuación ética en todos los aspectos de nuestra profesión y que desde ese momento es obligatorio para todas las personas que se incorporan a IDOM.

En paralelo al desarrollo del sistema de “Compliance” se han puesto en marcha también **programas de conciliación:** horario flexible, teletrabajo, jornada intensiva en verano, retribución flexible, etc.

A finales de 2022 se aprobó formalmente la “**Política de Sostenibilidad**” de IDOM que confirma el **compromiso de IDOM con la Sostenibilidad y con el Desarrollo Sostenible**, manifestándose mediante la integración de ambos conceptos en la práctica de nuestra actividad profesional y en la dirección de la compañía, a través de las cuatro dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social, económica y de gobernanza.

Entendemos que ésta es la mejor forma de aumentar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes, de fomentar el desarrollo profesional de las personas de IDOM y de maximizar el valor que ello genera en el entorno, en el planeta y en el conjunto de la sociedad. Dicha integración, en IDOM, se hace con naturalidad, de forma transversal en todo su espectro de actividad, y vertical en todos los niveles de nuestros procesos de toma de decisiones.

## TENDENCIAS EN SOSTENIBILIDAD

 <p><b>DESPLIEGUE NORMATIVO</b></p>	 <p><b>MOVING FORWARD FASTER</b> <b>OBJETIVOS CUANTIFICABLES</b></p>	 <p><b>CADENA DE VALOR SOSTENIBLE</b></p>	 <p><b>TRANSFORMACIÓN FINANZAS</b></p>	 <p><b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p>
<p>Los cambios normativos potenciarán la necesidad de actualizarse y adaptarse para cumplir con las nuevas regulaciones. 2024 es el primer año en que la CSRD afecta a las grandes empresas europeas.</p>	<p>Aunque el llamamiento a la acción no es nuevo, sí lo es el programa empresarial del impacto sobre la Agenda 2030: Forward Faster. 5 líneas catalizadoras de la acción empresarial a favor del desarrollo sostenible.</p>	<p>Progresos en la sostenibilidad, gestión de riesgos ante la interrupción de suministros, madurez en algunos sectores y en medianas empresas, son claves para hacer de la gestión de la cadena de valor un asunto prioritario</p>	<p>Invertir en la alineación de estrategias financieras con los ODS es más que una responsabilidad, es una oportunidad estratégica para las empresas.</p>	<p>La transparencia empresarial y la rendición de cuentas deberá estar al nivel de las normas, pero también de las expectativas sociales y de la comunidad inversora.</p>

Por otro lado, en el año 2023 se lanzó el programa “**IDOM Social Group**”, para canalizar y formalizar en parte todas las iniciativas de acción social de las personas que forman parte de la Compañía. Un ejemplo de ello es el patrocinio desde la oficina de Zaragoza de la plantación de una hectárea del Bosque de los Zaragozanos en la que además de la aportación económica, las personas de IDOM y sus familias pudieron ser partícipes directos de la plantación en una emotiva jornada. Durante 2024 se han desarrollado diferentes programas en todo el mundo:



📍 Proyectos ejecutados/ en marcha  
📍 Proyectos en estudio

MAIN SOCIAL PROJECTS in 2022	AREA	SDG	IDOM's Contribution
Employability for women in exclusion	Women	5, 8, 10, 17	Volunteers
Women (STEAM Inspire/mentoring...)	Women	5, 8, 10, 17	Volunteers
Safe Walks Project	Inclusion/ Education	5, 8, 10, 17	Volunteers/Financing
Education in rural Colombia (virtual)	Inclusion/ Education	5, 8, 10, 17	Volunteers/Financing
Empowering children in rural areas	Inclusion/ Education	5, 8, 10, 17	Volunteers/Financing
Washela Natural Park conservation	Environment	13, 14, 15	Volunteers
Running for inclusion and diversity	Inclusion	5, 8, 10, 17	Volunteers/Financing
Help for families affected by Fires in Chile	Inclusion/ emergency	5, 8, 10, 17	Financing
Education for children in India	Inclusion/ Education	5, 8, 10, 17	Volunteers/Financing

**IDOM es entidad “signatory” del Pacto Mundial**, lo que reconoce el compromiso de IDOM con los 10 principios en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Finalmente, punto muy importante a tener en cuenta en cualquier análisis que se haga sobre IDOM es que nuestra Firma, como se ha indicado en el punto h), es una Asociación de Profesionales, cuya propiedad pertenece única y exclusivamente a los profesionales que trabajan en ella. Toda persona que trabaja en IDOM puede llegar a ser (tras un exigente proceso) socio de la Firma. Este es un claro ejemplo de los compromisos que IDOM adquiere con las personas, que van mucho más allá de los principios de Responsabilidad Social.

Desde 2017 IDOM en Zaragoza viene renovando el sello RSA a la Responsabilidad Social en Aragón y en 2023 se obtuvo el sello RSA+.

## **2.- Declaración de intenciones. Compromiso de la Dirección**

*D. Fernando Martínez Altarriba, con DNI 25.142.074-S, en calidad de representante de la empresa IDOM Consulting, Engineering and Architecture SAU con C.I.F. A-48283964, y domicilio en c/ Eduardo Ibarra, 6; 50009 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro:*

*- que la empresa a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.*

*- que se ha difundido y comunicado a las personas de la organización el compromiso que la empresa tiene con la responsabilidad social y el Sello RSA.*

*- que dicha entidad está al corriente en las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.*

*En Zaragoza, a 14 de septiembre de 2024*

## **PRINCIPIOS DEL PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN**

### **1.- TRANSPARENCIA**

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la Empresa. Para ello, se promoverá una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

### **2.- SOSTENIBILIDAD**

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en la comunidad en la que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades

en las que se practican. Se establece un diálogo con los interlocutores y se adquieren compromisos con nuestros grupos de interés.

### **3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS**

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional. Realizar actuaciones para:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual y/o por razón de sexo).
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.
- Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.

### **4.- EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Apostar por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros clientes en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con nuestros clientes se basan en:

- Ofrecer a los clientes productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Claridad en la comercialización de los productos de forma que el Cliente entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes en perjuicio de otros.

Así mismo, por ser una garantía para el consumidor, una vía rápida y gratuita de solución de conflictos y una alternativa eficaz al procedimiento judicial, nos comprometemos a adherirnos al Sistema Arbitral de Consumo.

## **5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

Para todas las personas de la empresa y en concreto para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación con los proveedores ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido se promueven actuaciones destinadas a:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

## **6.- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE**

Se fomenta el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas señalar:

- Acciones encaminadas a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

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

El Consejo de IDOM actúa como motor del cambio, de la revisión y actualización de la estrategia. De él emanan las directrices de actuación y, a través de la Dirección General, se despliegan los planes de actuación tanto para la implantación como para la revisión de la estrategia.

Bajo la tutela y dirección de la Dirección General, se forman Comités de trabajo que elaboran las líneas estratégicas. Normalmente se presentan dichas líneas al Comité de Gestión y tras su revisión, Dirección General las presenta al Comité Extraordinario de Dirección (formado por unos 180 directivos). A partir de la aprobación de dichas líneas estratégicas, cada área (técnica, geográfica y funcional) elabora sus estrategias operativas. Con la última revisión de la estrategia se ha definido también una **nueva organización** con dos COO (**Chief Operations Officers**) que asumen la responsabilidad de desarrollar la estrategia y hacer el seguimiento de la misma a través de los KPIs que se revisan en cada Comité. Para ello se han definido **Comités por áreas**, además de los Comités Extraordinarios de junio y diciembre, en los que se hace un seguimiento exhaustivo de la implantación de la estrategia.

Sistemáticamente los diferentes comités analizan y revisan a través de los indicadores el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como la evolución del entorno, siendo responsabilidad del Consejo y Dirección General, lanzar el proceso de revisión de la estrategia

Para llevar a cabo esta tarea es imprescindible comenzar por plantearnos hacia dónde queremos ir, y por tanto situar a IDOM dentro del mercado actual a través de:

- análisis de la situación del entorno
- estudio de la competencia
- definición de las competencias esenciales de IDOM (puntos fuertes y aspectos diferenciales)

De estos estudios se derivan:

- la revisión y actualización de la misión (¿cómo queremos ser?)
- los principales aspectos de mejora
- fortalecimiento de las ventajas competitivas

También se definen las **líneas de acción corporativas** en referencia a:

- Unidades de negocio
- I+D. Tecnificación.
- Digitalización
- Personas
- Gestión comercial. Comunicación.

Aunque no existe una periodicidad fija y determinada para revisar la estrategia, en los últimos años se ha venido actualizando cada cinco años. Como es lógico, la organización debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse al entorno conforme sea necesario. Por ello, la labor de vigilancia y prospectiva del Consejo y la Dirección General es determinante para reaccionar a tiempo. En los últimos veintidós años, IDOM ha revisado su estrategia cinco veces:



- En el año 2000, planteando un horizonte de 5 años
- En el año 2004, abarcando hasta el 2010
- En el año 2010, llegando hasta 2015
- En el año 2016, llegando hasta 2025.
- En el año 2021 se ha realizado un proceso de reflexión estratégica, actualizando la estrategia 2025 debido al impacto de la pandemia.

Las conclusiones de ese proceso se han recogido en un documento que podemos sintetizar de la siguiente manera:

## **MISIÓN:**

*Queremos que IDOM sea la empresa de servicios profesionales integrados, orientada al Cliente, sólida económicamente, especializada en resolver con realismo y eficacia cualquier Encargo de sus Clientes, dentro de su ámbito de actuación, reconocida como líder internacionalmente y aceptada por las personas que la constituyen como el mejor lugar para desarrollar sus carreras profesionales.*

*Para ello, se configura como una organización bien articulada de profesionales de alta cualificación y calidad humana, profundamente unidos, que trabajan en un marco de respeto a su identidad y libertad profesionales, con fuerte ambición de progreso, desarrollo, servicio e innovación.*

## **VALORES ESENCIALES:**

### Atención y servicio al Cliente:

*El Cliente es el eje de nuestra actividad y la razón de ser de IDOM. Se trata de atenderle de la mejor manera posible, comprometiéndonos con él y respondiendo a sus necesidades y aportando nuestro conocimiento (tecnología) para dar respuesta a sus problemas. "Atender como nos gustaría que nos atiendan".*

### La persona:

*Las personas son la base de IDOM. Debemos generar un ambiente de formación, colaboración, trabajo en equipo, amistad, confianza, flexibilidad, transparencia, que nos permita desarrollar nuestra vida personal y profesional de la mejor manera posible.*

### La carrera profesional:

*Las personas de IDOM deben estar a gusto desarrollando su profesión, asumiendo responsabilidades, planteándose progresar y mejorar.*

*Apostamos por un **crecimiento global rentable de las Áreas Técnicas** y una fuerte ambición en **4 regiones estratégicas** (Norte América, Latino América, Europa y Oriente Medio); esto será impulsado a través de una **Gestión Integral de Operaciones** y con el apoyo de una estructura de **Áreas Regionales** que se irán desarrollando para ir asentando unas **bases sólidas** de la visión a largo plazo del **IDOM Multinacional**.*

***La definición de IDOM** y nuestros **valores**; el **Cliente**, las **Personas** y el **Desarrollo Profesional**, son fundamentales para evolucionar de manera sólida hacia el IDOM del futuro.*

Este camino solo lo podemos recorrer con una **fuerte cohesión de grupo**, alineados totalmente con nuestra definición y con la estrategia definida; actuando de manera coordinada y lo más uniforme posible en los aspectos operativos y de gestión clave de nuestra actividad.

Debemos continuar dando un **servicio exquisito a nuestros clientes**, conociendo en profundidad sus necesidades y ayudando de manera pragmática a **adaptarse** al entorno y a su realidad. Por ello, debemos continuar canalizando nuestro servicio **a través de las Áreas Técnicas de manera coordinada** y **unir esfuerzos globales a nivel corporativo** en el conocimiento, las implicaciones y la implementación de los aspectos, en nuestro ámbito de actuación, que hoy día de manera generalizada afectan a la competitividad y al negocio de nuestros clientes; como son la **sostenibilidad**, la **transformación digital**, la **tecnología** y las propias **características locales** en las que opera. Por otro lado, esos aspectos **también afectan internamente a IDOM** y por ello debemos realizar los esfuerzos adecuados para **adaptarnos** y continuar nuestro desarrollo.

Se han definido los siguientes **Objetivos** principales en el marco de la estrategia 2025:

- ✓ AUMENTAR LA RENTABILIDAD
- ✓ AVANZAR EN EL CRECIMIENTO MULTINACIONAL
- ✓ AUMENTAR LA ATRACTIVIDAD DE CLIENTES
- ✓ AUMENTAR LA ATRACTIVIDAD DE PERSONAS
- ✓ IMPULSAR LA TECNIFICACIÓN

Con las siguientes **líneas de actuación** principales para la alcanzarlos:

- ✓ GESTIÓN INTEGRAL DE OPERACIONES
- ✓ PERSONAS
- ✓ SOSTENIBILIDAD
- ✓ TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- ✓ TECNIFICACIÓN Y TECNOLOGÍA
- ✓ GESTIÓN COMERCIAL GLOBAL (RELACIONES EXTERIORES)
- ✓ ADECUACIÓN DE LA INFORMACIÓN ECONÓMICA / ADMINISTRATIVA

IDOM realiza todos los años un documento de “**Estado de Información No Financiera**” auditado por una firma independiente en el que se recogen toda la información no financiera de IDOM, incluyendo todas las actividades de RSC, aunque por el momento no contamos con un Plan de Responsabilidad Social definido formalmente. La integración de la RSC en la estrategia de la empresa se hace de forma natural a través de los valores que emanan de nuestra Filosofía y Estilo de Actuación y las necesidades de todos los grupos de interés que la RSC pone de manifiesto son consideradas por IDOM a la hora de establecer nuestra estrategia:

- Personas
- Clientes
- Proveedores
- Competencia
- Sociedad

En el siguiente esquema se define el proceso de incorporación de información para elaborar la estrategia:





De todos los grupos de interés identificados e incluidos en la tabla anterior, dos de ellos tienen una importancia capital para IDOM y se tienen en cuenta especialmente a la hora de establecer y revisar tanto las políticas como las estrategias: los **clientes** y las **personas** de IDOM. Esta importancia se refleja tanto en la Misión como en la Filosofía de IDOM:

*“Queremos que IDOM sea una empresa de servicios profesionales integrados, **orientada al Cliente**, sólida económicamente, especializada en resolver con realismo y eficacia cualquier Encargo de sus clientes dentro de su ámbito de actuación, reconocida como líder internacionalmente y **aceptada por las personas que la constituyen como el mejor lugar para desarrollar sus carreras profesionales.**”*

*Misión*

*“IDOM es una **Asociación de Profesionales** de alta cualificación y calidad humana, profundamente unidos en un sólido grupo empresarial (Grupo IDOM), orientados al Cliente y enfocados a la realización de proyectos de ingeniería, arquitectura y consultoría.”*

**La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

## **4.- Enfoque de IDOM hacia los principios de la Responsabilidad Social**

### **4.1.- TRANSPARENCIA**

Desde el cumplimiento inexcusable de la legalidad, IDOM cuenta con una estructura organizativa que asegura la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones, en sus actuaciones y en la comunicación de las mismas, tanto hacia el exterior como hacia el interior de la Firma.

Para ello, el documento clave es, como ya se ha mencionado, **“La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación”**, fruto de la revisión de los dos principales documentos históricos de IDOM, que se denominaban “DB-01 Filosofía” y “DB-02 Estilo de actuación”. En este documento, editado este mismo año 2024, se define el marco de actuación para todos los profesionales de IDOM.

Con respecto a la transparencia interna, hay que tener en cuenta que IDOM es propiedad de los profesionales que trabajan en la Firma, por lo que la comunicación se considera un tema prioritario. **Somos una empresa de socios** (979, 75 de ellos en Zaragoza) y por tanto la relación y la comunicación deben tener en cuenta ese aspecto singular de nuestra Firma. De esta estructura de la propiedad se deriva un **fuerte compromiso con el Cliente, los compañeros, y el propio trabajo**. Desde la Asamblea anual de socios hasta las reuniones de información y coordinación de pequeños grupos, existe un gran número de sesiones de información:

- *Asamblea anual de Socios.*
- *Reuniones de información general anuales con el CEO y el Presidente.*
- *Reunión ordinaria trimestral por Área Geográfica.*
- *Jornadas de Introducción a IDOM, estilo y filosofía.*
- *Reuniones de Áreas (mensual).*

Merece la pena destacar, por ejemplo, que en las reuniones trimestrales (a las que se invita a todas las personas de la oficina), se muestran todos los indicadores económicos (resultados, contratación, facturación, cartera, etc.) tanto de nuestra Área Geográfica como de todo el Grupo, sin “censura” alguna. Además de la propia presentación de los indicadores, las reuniones están abiertas a la participación de todas las personas, que pueden preguntar e interesarse por cualquier aspecto de la empresa que consideren importante.

Se debe recalcar además la trascendencia que desde Dirección General se da a la comunicación. Aun conociendo que todos los directores de área geográfica realizan reuniones de información, todos los años el Presidente visita en persona todas las oficinas del Grupo para interesarse por la situación particular de cada una de ellas. Teniendo en cuenta que IDOM en la actualidad tiene oficinas en cuatro continentes, podemos darnos cuenta del esfuerzo que ello supone.

Por otro lado, IDOM mantiene una relación fluida con la Sociedad, facilitando la información que la misma demanda, con el correspondiente respeto de la confidencialidad que muchas veces requieren nuestros clientes hacia sus proyectos. Tanto nuestra página web como a través de las redes sociales se informa de nuestra actividad de forma clara y transparente, poniendo a disposición de todo el mundo de forma libre nuestra memoria anual de actividades, que recoge tanto los principales proyectos desarrollados como las principales magnitudes de nuestra Firma.

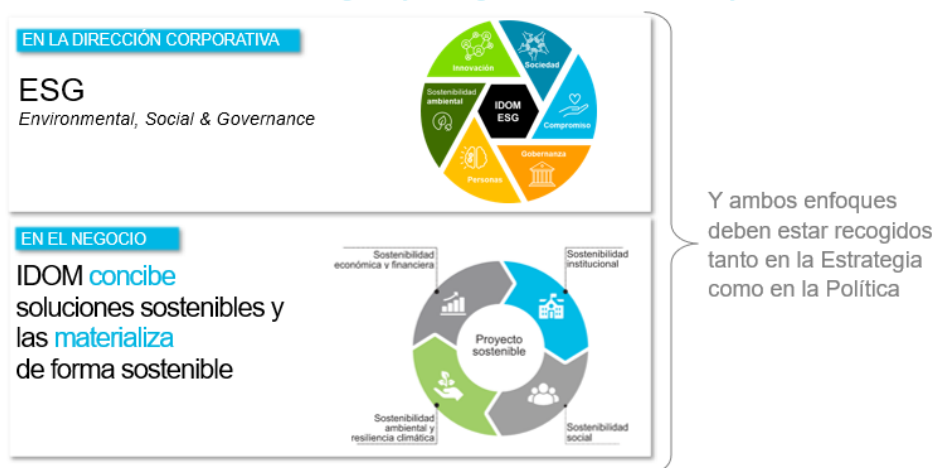
## 4.2.- SOSTENIBILIDAD

Con la revisión de la estrategia 2025, se ha considerado la sostenibilidad como uno de los cuatro pilares transversales de IDOM, se ha nombrado un responsable de sostenibilidad para todo IDOM y a finales de 2022 se aprobó formalmente la **Política de Sostenibilidad**.

El **compromiso de IDOM con la Sostenibilidad y con el Desarrollo Sostenible se manifiesta mediante la integración de ambos conceptos en la práctica de nuestra actividad profesional** y en la dirección de la compañía, a través de las **cuatro dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social, económica y de gobernanza**. Entendemos que ésta es la mejor forma de aumentar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes, de fomentar el desarrollo profesional de las personas de IDOM y de maximizar el valor que ello genera en el entorno, en el planeta y en el conjunto de la sociedad. Dicha integración, en IDOM, se hace con naturalidad, de forma transversal en todo su espectro de actividad, y vertical en todos los niveles de nuestros procesos de toma de decisiones.

IDOM concibe **soluciones sostenibles** y las diseña para su **materialización sostenible**:

Aspiramos a que la Sostenibilidad sea un marco de referencia corporativo y el sello de nuestras líneas de negocio y de la gestión de nuestros trabajos...

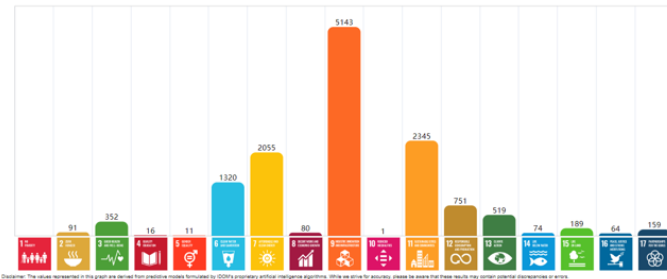


Para cumplir la Política Corporativa de Sostenibilidad y desarrollarla en el conjunto de nuestra actividad, hemos decidido partir de una serie de estándares internacionales globalmente aceptados: los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, el Acuerdo de París y el Pacto de Glasgow. Con la asunción de éstos deseamos poner de manifiesto y mostrar a la sociedad nuestro compromiso con los Derechos Humanos, las Normas Laborales, el Medio Ambiente, la Lucha contra el Cambio Climático y la Lucha contra la Corrupción.

Además, en 2024 hemos desarrollado una herramienta orientada a visibilizar el valor, para las personas y el planeta, de los proyectos que desarrollamos y las soluciones que proponemos.

**IDOM Increase SDG** evidencia nuestra contribución para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

IDOM 360 View - 11-05-2024-AI+Ontology+Determinism  
Top 3 SDGs with a threshold of 45% in all technical areas in all Business Lines (Total Projects: 10070)



IDOM Global SDG View



### 4.3.- RESPETO A LAS PERSONAS

Dentro del marco de sus **responsabilidades sociales** como empresa, IDOM quiere ir más allá de lo exigible, logrando un mayor y más profundo avance en las relaciones e integración de las personas.

A lo largo de los primeros 20 años de funcionamiento, el modo ordinario de actuar de las personas que constituían IDOM hicieron realidad una serie de criterios y normas de actuación que se recogieron en el documento denominado “Filosofía de IDOM” (primera versión: julio 1978) y que definían el peculiar estilo empresarial de IDOM.

En dicho documento, revisado en 2024, se afirma que:

*“El patrimonio fundamental de IDOM está constituido por la valía y la experiencia de las personas que la integran, la marca IDOM y las sólidas referencias acumuladas a lo largo de los años de nuestra existencia.”*

#### **La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

Por todo ello la planificación, gestión y mejora de los equipos humanos son un pilar básico en la gestión de IDOM. Todas las políticas relacionadas con el desarrollo de las personas fueron formalizándose paulatinamente hasta quedar plasmadas finalmente en el documento “**Sistema de Desarrollo Profesional**”, que constituye el Plan de Gestión de las personas, en el que se detallan los siguientes puntos:

- Política de incorporaciones
- Desarrollo de carreras profesionales.
- Formación.
- Evaluación.
- Retribución
- Incorporación al Compromiso Asociativo.

*“Las relaciones entre las personas del Grupo IDOM se basan en el respeto a la libertad, en el marco de la responsabilidad personal, en la profunda confianza, comunicación fluida y sincera, austeridad y sobriedad, trabajo en equipo, generosidad, compañerismo, ayuda mutua, y cultivo de la unidad del Grupo IDOM, siendo respetuosos con la diferenciación cultural, profesional, geográfica, política, religiosa, etc.”*

#### **Documento “Código de Conducta. Grupo IDOM”**

IDOM es una compañía que defiende una total imparcialidad e igualdad de oportunidades para el acceso al empleo y el posterior desarrollo en la compañía. Históricamente contamos con tasas de alrededor del 40% de mujeres entre las personas que forman la compañía. Se ha desarrollado un **Plan de Igualdad** que pretende garantizar la igualdad de oportunidades a todos los niveles.

IDOM está comprometido en mantener para todas las personas, entornos de trabajo positivos, libres de comportamientos de acoso o violencia, en los que se respete la dignidad y se facilite el desarrollo profesional y personal, tal y como se recoge en los documentos de Filosofía y de Estilo de Actuación del Grupo, habiéndose formalizado el último año el “Código de Prevención del Acoso”.

IDOM ha integrado en un ambiente de total normalidad el cumplimiento de la legislación y favorece y fomenta la conciliación de la vida laboral y familiar, existiendo un Comité de Ayuda a la Familia que trata todas las necesidades especiales de las personas de IDOM. Muestra de ello, por ejemplo, es que desde tiempos inmemoriales se da una ayuda económica por los nacimientos.

*“En IDOM reconocemos la importancia de cuidar el bienestar de las personas y de mantener un equilibrio entre la actividad profesional y las necesidades familiares y personales.*

*Apoyamos la necesidad de dedicar tiempo y atención adecuados a la vida familiar y personal, dentro de los compromisos que exige nuestro trabajo.”*

#### **La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

A final del año 2021 el Consejo de IDOM actualizó el Sistema de Cumplimiento (Compliance System). El Sistema de Cumplimiento de IDOM es el conjunto de políticas, códigos, protocolos, procedimientos, instrucciones y buenas prácticas que se han diseñado e implantado para asegurarnos que IDOM desarrolle su actividad profesional conforme a la ética y a la ley en general, que además promueve una cultura de cumplimiento entre todas las personas de IDOM, sus clientes, proveedores y en general con los terceros con los que interactúa, y donde se establecen mecanismos eficaces para prevenir, gestionar y reaccionar ante los riesgos que se producen cuando realizamos nuestros proyectos. Los principales elementos de esta actualización del Sistema de Cumplimiento son: Política de Cumplimiento, Código de Conducta, Prevención de la Corrupción, Defensa de la Competencia, Comité de Ética y Cumplimiento, Canal de Denuncias, Canal de Consultas y Sugerencias. En el primer trimestre de 2022 todas las personas de IDOM realizaron una formación on line en varias sesiones sobre este asunto y desde entonces es un curso obligatorio para todas las personas que se incorporan a IDOM.

En IDOM la seguridad y salud laboral son uno de los pilares de nuestras actuaciones. En mayo de 2011 se certificó nuestro sistema de seguridad y salud laboral de acuerdo con la norma de referencia OHSAS 18001, habiéndose finalizado en octubre de 2020 la transición a la norma ISO 45001:2018, con una clara actitud proactiva tanto en lo relativo a nuestra actuación interna como en los proyectos que dirigimos. En la intención de IDOM de superar los requerimientos legales en este tema, todas las personas de IDOM en la oficina de Zaragoza tienen una formación en prevención de riesgos laborales, como mínimo, de Nivel Básico según el R.D.39/1997.

*“Promovemos prácticas sostenibles y nos comprometemos a cumplir con las normas de seguridad y salud laboral de manera rigurosa. En todo momento, actuamos en pleno cumplimiento de los principios de legalidad vigentes en los lugares donde brindamos nuestros servicios.”*

#### **La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

En el año 2020 se desarrollaron exigentes protocolos de seguridad para la prevención del Covid-19, tratando de hacer nuestras oficinas un lugar seguro. Además, por otro lado, se facilitó la máxima flexibilidad de horarios y teletrabajo a todas las personas para que todos puedan atender sus obligaciones familiares a la vez que minimizamos riesgos de contagio.

El principal mecanismo establecido para la medir la satisfacción de las personas es la autoevaluación anual (que incluye la posibilidad de incluir propuestas de cualquier tipo de mejora), que posteriormente se contrasta con la comunicación personal de la evaluación, comentando asuntos de cualquier índole. Durante el año 2018 se implantó una herramienta informática para la gestión de personas (SAP Success Factor) donde se recogen las autoevaluaciones de las personas y se formaliza el proceso de evaluación anual (entre otras cosas).

A partir del año 2021, la dirección de la oficina de Zaragoza, como medio adicional para pulsar la satisfacción de las personas, ha mantenido reuniones individuales con el grupo de personas más jóvenes de la oficina para conocer su satisfacción, expectativas de desarrollo e impulsar su carrera profesional.

Durante los últimos años se ha seguido avanzando en la implantación de políticas de conciliación, aumentando la flexibilidad del horario, el teletrabajo, la jornada intensiva en verano y la retribución flexible.

Al igual que en otras 30 oficinas del grupo, el último viernes de cada mes de septiembre celebramos la fiesta anual de la empresa, conocida como “San IDOM”, jornada dedicada a actividades en la naturaleza, deportivas, culturales, y sobre todo, con mucho humor y compañerismo.

#### **4.4.- EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

El documento de “La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación” define claramente nuestra propuesta de valor.

La principal prioridad de IDOM es proporcionar el mejor servicio posible a nuestros clientes. Para lograrlo, nos comprometemos a aportar nuestro sólido conocimiento profesional, enfocándonos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y tratándolos como si fueran propias.

¿Cuáles son las claves para ofrecer un servicio profesional de máxima calidad?

- **Excelencia profesional, alto nivel de tecnología y de conocimiento**  
El servicio que ofrecemos a nuestros clientes debe ir unido a un adecuado nivel de excelencia profesional, de tecnología y de conocimientos, por lo que hemos de mantener un nivel elevado de exigencia hacia nuestra formación profesional y humana. En este proceso, la tecnología y los conocimientos son el medio para alcanzar el fin de nuestra actividad: un servicio de máxima calidad enmarcado en un proceso de mejora continua.
- **Escuchar y conocer al cliente y su negocio**  
Para poder ofrecer el mejor servicio posible es imprescindible escuchar activamente. Nos comprometemos a ayudar a nuestros clientes a diagnosticar y definir su problema con rigor y precisión, basándonos en su perspectiva y experiencia. Cuanto mejor conozcamos a nuestro cliente y su negocio, mejor ayuda podremos ofrecerle. Esto nos permitirá aportarle valor, superando sus expectativas en cuanto al contenido y a la forma de nuestro servicio.
- **Identificar los objetivos reales del cliente y sus prioridades**  
Es imprescindible identificar cuáles son los objetivos reales del cliente y sus prioridades más allá del objetivo principal de un proyecto concreto.

IDOM ofrece un servicio profesional de calidad en todos los aspectos, tanto en el fondo como en la forma. Esto implica, en primer lugar, llevar a cabo una actuación profesional rigurosa que se aleje de cualquier tipo de trabajo deficiente, y dejando claro que el servicio no equivale a un servilismo carente de profesionalidad.

*La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación*



Por otro lado, IDOM cuenta con una política de gestión, basada en las **necesidades y expectativas de todos los grupos de interés**, considerando tres conceptos como objetivos estratégicos prioritarios:

- *La Dirección identifica **Calidad con Satisfacción del Cliente** y, al mismo tiempo, con **Competitividad de la Organización**. Así entendida la Calidad resulta ser, por partida doble, el primero y más importante objetivo de gestión de la Dirección General, lo cual determina su absoluto compromiso con el desarrollo e implantación del correspondiente Sistema de Gestión y de la mejora continua de su eficacia.*
- *Por otro lado, la Dirección es consciente de la importancia de la **Salud** y la **Seguridad**, y considera fundamental la adopción de actitudes participativas e integrales que permitan minimizar los riesgos profesionales derivados de la actividad de IDOM.*
- *Así mismo, la Dirección entiende por **Gestión Medioambiental** la forma de actuación que garantiza la preocupación constante por el comportamiento medioambiental de la organización y su mejora y la inclusión de orientaciones para la preservación del medio ambiente en una doble vertiente: la derivada de la actividad en sus oficinas y las implicaciones medioambientales de sus servicios.*

Las actuaciones derivadas de estas consideraciones se ven formalizadas y reforzadas con nuestros sistemas de gestión integrada conformes con las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

En consecuencia y para cumplir con estos objetivos, IDOM:

- *Se propone mantener **la relación nivel técnico/precio de los servicios ofrecidos en unos niveles competitivos** en cada uno de sus mercados y **buscar la excelencia** de su Calidad **acentuando al máximo las componentes de Servicio** de las actividades de IDOM.*
- *Subraya que **el nivel técnico del servicio deberá, siempre y rigurosamente, satisfacer tanto los requisitos del Cliente** como los legales, reglamentarios, y aquellos compromisos suscritos voluntariamente, por lo que se compromete a su cumplimiento arbitrando los métodos de control adecuados.*
- *Garantiza que no exista conflicto entre la Seguridad y la realización del trabajo. Ningún trabajo es tan importante como para poner en peligro la integridad física de las personas.*
- *Propicia vías para conseguir el control sobre aquellas actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.*
- *Garantiza la transparencia en su comportamiento mediante el establecimiento de vías de comunicación tanto internas como externas.*
- *Establece, con ocasión de las revisiones que realiza con periodicidad anual, los objetivos de mejora continua, y arbitra los recursos presupuestarios necesarios para conseguir dichos objetivos.*

En síntesis, queremos que nuestro servicio se cimiente en una esmerada atención al Cliente, poniendo el acento en el servicio, un riguroso nivel técnico y relación nivel técnico / precio competitiva.

Para ello IDOM cuenta con una organización flexible, muy cercana al Cliente, que trata de facilitar al máximo la interrelación entre el Cliente y el equipo de IDOM.

La herramienta de que dispone IDOM para ello es el Plan de Gestión del Encargo (PGE), que es una herramienta de gestión sobre SAP que resume todas las etapas de la gestión de un Encargo, desde la revisión de la oferta y aceptación del pedido hasta la entrega y

cierre del Encargo, pasando por cumplimiento normativo, medioambiental, de seguridad y salud, acta de reunión de inicio con el Cliente (acta de constitución del proyecto, en terminología PMI), acta de lanzamiento del Encargo, etc.

En IDOM vendemos servicios profesionales, es decir, en gran medida, **expectativas**. Como dice el documento de estilo de actuación de IDOM:

*“Las personas de IDOM que están en contacto directo con el Cliente deben generar un ambiente cordial y de confianza, tanto en el ámbito técnico como en el personal.”*

#### **La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

La principal metodología de IDOM para analizar la satisfacción del Cliente, como dato de entrada para los procesos de mejora, viene definida en el procedimiento P-09 “Evaluación del Servicio”, donde se definen dos tipos de evaluaciones:

- Evaluación externa de cada proyecto (valoración en términos de cumplimiento de plazos, actitud de servicio, capacidad técnica, satisfacción general, aporte de valor) por parte del Cliente).
- Evaluación global de clientes (anual), donde se plantean 21 cuestiones relacionadas con técnica, plazos, presupuestos, servicio, y otras cuestiones generales, a clientes singulares bien por repetitivos o bien por grandes proyectos.

## **4.5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

En cuanto a las relaciones con proveedores, competencia y partners, IDOM cuenta con un numeroso grupo de colaboradores y en ocasiones se realizan trabajos en asociación con otras empresas y profesionales.

*“IDOM considera a las empresas colaboradoras y suministradores como socios estratégicos en la realización de los servicios. Valoramos su contribución y los tratamos con respeto y equidad:*

- *Respondiendo y atendiendo de manera oportuna sus reclamaciones legítimas.*
- *Evitando actitudes prepotentes y fomentando un ambiente de colaboración.*
- *Cumpliendo con los compromisos acordados en la consecución de logros.*
- *Mostrando coherencia en la definición de fechas y plazos de entrega.*
- *Respondiendo con prontitud y manteniendo una comunicación fluida.*
- *Demostrando disponibilidad para atender sus necesidades y consultas.”*

#### **La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

IDOM cuenta con un proceso muy detallado de “Gestión de compras y proveedores” (Procedimiento P-07) cuyos puntos principales son:

- Selección y homologación de proveedores
- Petición, comparación y adjudicación de ofertas
- Realización de los pedidos
- Recepción, contabilización y pago de facturas

La evaluación de los servicios prestados por un proveedor es responsabilidad del DE. En esta evaluación se incluirá además el desempeño de la responsabilidad ambiental de los servicios en caso de que ésta se haya detectado a la hora de la contratación.

Para realizar la evaluación de los proveedores existe una base de datos denominada *Proveedores Homologados* en la que un proveedor queda incluido en el momento de su homologación y que está enlazada con la de *Pedidos* para asegurarnos de que no se pueda realizar un pedido a un proveedor que no esté debidamente homologado. Esta base de datos nos permite encontrar a todos los proveedores de IDOM y ver qué evaluaciones cuantitativas han recibido, así como las posibles observaciones que los



DE hayan creído conveniente incluir. Además, la BBDD nos permite determinar el estado de un proveedor: homologado, vigilancia o alarma. Estamos en proceso de implantación de una web de proveedores para facilitar y simplificar todos los procesos de homologación, contratación y evaluación.

A la hora de tratar con proveedores, contratistas y suministradores, IDOM mantiene siempre su independencia:

*“Como parte de nuestra ética profesional, rechazamos cualquier ingreso, honorarios o beneficio que no provenga directamente de nuestros clientes. Están totalmente prohibidos y deben evitarse siempre, con firmeza, pero con amabilidad, situaciones que puedan limitar o condicionar nuestro comportamiento estrictamente profesional o que puedan dar lugar a malentendidos (comisiones, tratos de favor, obsequios de contratistas, viajes “técnicos” pagados etc.).”*

**La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

## **4.6.- RELACIÓN CON LA SOCIEDAD**

IDOM entiende los aspectos sociales relacionados con la Responsabilidad Social en dos vertientes principales: las personas que forman parte de IDOM y el entorno y las comunidades en las que IDOM trabaja.

Los aspectos sociales relacionados con las personas que forman parte de IDOM ya se han tratado en el punto 3.

En cuanto a la comunidad en la que IDOM opera, ya el documento DB-01 "Filosofía de IDOM" es muy claro:

*"IDOM mantiene una posición abierta y transparente en las relaciones con las instituciones y con la sociedad en general, fomentando un diálogo constante con nuestro entorno y una clara disposición hacia la cooperación social."*

**La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación**

Muestra de ello son las colaboraciones desinteresadas, no remuneradas, tanto con Colegios Profesionales como Universidades en temas de divulgación, formación, apoyo a programas universitarios, etc.

Por otra parte, IDOM también apoya a iniciativas de asociaciones sin ánimo de lucro (UNESCO, DFA, BANCO DE ALIMENTOS, ASPANOA, BANCO DE SANGRE, etc.) y otras iniciativas relacionadas con nuestra actividad, participando en algunas fundaciones, como por ejemplo: Fundación del Hidrógeno, Club Agenda 21, Aragonex, etc.

En el año 2020 nos adherimos a la plataforma “**#Aragónemarcha**” organizada desde CEOE para colaborar en la lucha contra la pandemia. Dicha iniciativa fue reconocida con el premio “Empresario del Año”.

Sobre las comunicaciones y relaciones con los medios y redes sociales sobre las actividades en materia social de IDOM, de forma coherente con la cultura propia de la organización, tratamos los temas con la adecuada discreción. Esto no implica que en aquellos proyectos que necesiten nuestro apoyo para su difusión, esta discreción quede en segundo término respecto al fin mismo del proyecto. Como muestra de ello se pueden citar los siguientes ejemplos:

- 1) Durante varios años se patrocinaron los premios de Disminuidos Físicos de Aragón (DFA) sobre accesibilidad, y se participó en el jurado.
- 2) Dentro del plan estratégico de desarrollo de las telecomunicaciones, se apoyaron actos sociales relacionados con este asunto, como la "Noche de las Telecomunicaciones".

- 3) Desde el año 2019 se patrocina el Premio Nacional al mejor Trabajo Fin de Master sobre las tecnologías del Hidrógeno otorgado por la Fundación del Hidrógeno.

Además, en los últimos tres años, en nuestro entorno de Aragón, se pueden destacar las siguientes actuaciones:

- 1) El patrocinio de “La Noche de los Jóvenes Ingenieros”, organizado por el Colegio de Ingenieros de Aragón y La Rioja, patrocinado el premio Juan de Aroca al mejor trabajo fin de Master del Máster en Ingeniería Industrial.
- 2) El patrocinio de la exposición sobre maquetas de puentes del Colegio de Ingenieros de Caminos.
- 3) El patrocinio de le encuentro internacional de estudiantes de Arquitectura (MEDS) celebrado en agosto en Zaragoza.
- 4) Patrocinio de una hectárea del Bosque de los Zaragozanos.

Desde 2019 se cuenta con dos procedimientos para mejorar nuestra relación con la sociedad: P-26 “Análisis del contexto” y P-27 “Gestión de las partes interesadas”.

Como ya se ha comentado en otros apartados, en 2023 se constituyó “**IDOM Social Group**” que tiene como misión contribuir activa y voluntariamente a través de iniciativas con alto impacto para alcanzar mejoras sociales, económicas y ambientales que repercutan en el bien común, contribuyendo a los ODS dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Tras un análisis con los grupos de interés (Empleados, Clientes, Sociedad) se han definido cuatro (4) áreas de actuación en las que IDOM centrará sus iniciativas sociales: **Educación, Medio Ambiente, Inclusión y diversidad, y Salud.**

Se trata de generar un grupo voluntario, abierto y dinámico/rotativo que servirá de canal para captar voluntarios, propuestas de valor social, guiar y mentorizar a los voluntarios que liderarán y ejecutarán los proyectos sociales aprobados por el sponsor de IDOM.

En estos dos años de vida de IDOM Social Group **ya se ha colaborado en más de 100 proyectos:**

- ✓ **Empleabilidad** para **mujeres** en **riesgo exclusión** social
- ✓ Maqueta 3D **protonterapia para niños** pacientes de **cáncer**
- ✓ Proyecto **apoyo escolar 50 niños** en Nueva Delhi
- ✓ **Mejora de potabilización** en la región norte de Senegal
- ✓ **Educación para niños** en **riesgo exclusión** social en México
- ✓ Centro **ayuda humanitaria en Ucrania** (reacondicionamiento sótano/centro logístico)
- ✓ **Salud:** programas salud mental, autonomía personas con daño cerebral, pacientes ELA
- ✓ **Programa recicla+** en República Dominicana
- ✓ **Campañas:** Recogida juguetes / alimentos en campañas específicas
- ✓ Jornada sensibilización **cuidados paliativos** tejido salud vasco
- ✓ **Céntimos solidarios** (programa con nóminas de personas de IDOM)
- ✓ Actividades **solidarias** en **San IDOM**

.....hemos **sumado** proponiendo **más de 100** iniciativas sociales en un año...

## 4.7.- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE

Como ya se ha señalado, la Política de Gestión de IDOM define como uno de los objetivos estratégicos prioritarios el siguiente:

*“Así mismo, la Dirección entiende por **Gestión Medioambiental** la forma de actuación que garantiza la preocupación constante por el comportamiento medioambiental de la organización y su mejora y la inclusión de orientaciones para la preservación del medio ambiente en una doble vertiente: la derivada de la actividad en sus oficinas y las implicaciones medioambientales de sus servicios.”*

Para conseguir este objetivo, IDOM cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental certificado desde el año 2000 conforme la norma ISO 14001 que integra tanto la actividad propia de IDOM (consumo de recursos y generación de residuos en nuestras instalaciones, por ejemplo) como el análisis del impacto ambiental que pueden ocasionar nuestros proyectos.

En relación con los proyectos que desarrolla IDOM, existe el Procedimiento P-05 "Realización de un Encargo", con tratamiento específico de aspectos medioambientales de cada proyecto particular.

Desde el punto de vista de gestión medioambiental de la oficina, se trabaja de acuerdo con el Procedimiento P-12 "Gestión medioambiental de la oficina". Además, desde este mismo año tenemos un nuevo procedimiento: P-28 "Gestión de riesgos".

En los aspectos internos, a modo de ejemplo, IDOM gestiona los residuos generados por nuestra actividad a través de programas de segregación y cuantificación. Actualmente se realiza recogida y segregación de pilas, papel, tóner, envases de plástico, aparatos fluorescentes, cartuchos de tinta. Estos residuos son retirados por gestores autorizados.

Para facilitar estas labores, IDOM ha desarrollado herramientas de gestión y seguimiento en la Intranet (PGE, y BBDD de Medio Ambiente). También cuenta con objetivos medioambientales anuales, tanto generales de grupo como específicos de oficina, realizando un seguimiento periódico de los mismos, adoptando planes de acción y mejora cuando corresponde. Todo ello queda recogido en el Informe de Revisión por la Dirección.

Además de todo lo anterior, desde diciembre de 2022, IDOM cuenta con una **Política de Sostenibilidad** que define los parámetros de la actuación de IDOM en relación con el Medio Ambiente tanto en el diseño y materialización de los proyectos que desarrollamos como en nuestras propias oficinas y actividad diaria.

Otra prueba del compromiso y responsabilidad medioambiental de IDOM es que fuimos incluidos en el programa **“Empresas Aragonesas por la Excelencia Ambiental”**, una iniciativa del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón, gestionada a través de la Universidad San Jorge. Dicha iniciativa vincula el diagnóstico de oportunidades medioambientales orientadas al ahorro de costes y a la obtención de un sello de excelencia medioambiental con el objetivo de ayudar a cualquier organización o empresa a situarse dentro de una escala de excelencia ambiental, mejorando su gestión del medio ambiente. El resultado fue la consecución de dos estrellas (sobre tres).

Una última evidencia es la participación de la oficina, y de las personas que trabajan en ella, en el **Bosque de los Zaragozanos**, que es una gran apuesta colaborativa por la sostenibilidad que a lo largo de los próximos años modificará la ciudad de Zaragoza y su entorno para crear nuevos espacios verdes y mejorar la salud de sus habitantes. Para ello, el Ayuntamiento de Zaragoza, con el apoyo de ECODES, facilitará la plantación de 700.000 nuevos árboles y vegetación, de especies diversas acordes con los diferentes espacios para favorecer la biodiversidad. Este gran bosque va a ocupar, en diferentes parcelas y campos distribuidos a lo largo y ancho de nuestro término municipal, 1.100 hectáreas de 'entorno verde' que serán definitivas para la consecución de los objetivos medioambientales en los que está comprometida la ciudad y que son, además, determinantes en el actual contexto de crisis sanitaria y emergencia climática.

IDOM ha querido formar parte de esta iniciativa para reverdecer la ciudad y ha colaborado con una aportación económica que nos ha dado derecho a la plantación de una hectárea en el término de Peñaflores (Zaragoza). Un sábado un grupo de compañeros con sus familias tuvieron la posibilidad de acudir a dicha localidad para participar en una jornada en la que pudieron disfrutar de las explicaciones medioambientales y contribuir a la plantación de diversos árboles.

Finalmente destacar el análisis ambiental de los proyectos que desarrollamos. Este aspecto es de vital importancia para comprender el compromiso ambiental de IDOM porque más allá del cumplimiento legislativo, en todos nuestros proyectos el director del mismo debe analizar los posibles impactos ambientales del proyecto que está desarrollando y además de cumplir todos los requisitos legales debe pensar si es posible hacer algo más y proponerlo al Cliente para que sea éste en última instancia quien decida las actuaciones a realizar.

## 5.- Conclusiones

Desde su origen en 1957 y su implantación en Aragón en 1965, IDOM ha tenido siempre una clara preocupación por el impacto de su actividad en las sociedades donde se encuentra, incluyendo en el concepto “sociedad” todos los grupos que, de una manera u otra, se ven afectados por nuestra actividad:

- En primer lugar, las propias personas de IDOM
- Los clientes
- Los proveedores, colaboradores y competidores
- La sociedad
- El medio ambiente

Ya desde antaño IDOM estableció mecanismos de actuación para tener en cuenta los principios de lo que ahora se denomina “Responsabilidad Social”: nuestra propia forma societaria, el acceso de toda persona a la propiedad de la firma, la independencia de cualquier grupo de interés, el interés por las personas y su desarrollo profesional humano, el espíritu de servicio y la transparencia con los clientes, el trato con los proveedores de igual a igual, el respeto a la competencia, la implicación con la sociedad que nos rodea promoviendo la participación de nuestros profesionales en Universidades, Asociaciones y Foros, el análisis exhaustivo del impacto ambiental de nuestros proyectos... son ejemplos de cómo IDOM tiene asumido que el impacto de una empresa va más allá de su actividad económica.

Con independencia de la formalización de todos estos procesos (algunos ya lo están y otros están en marcha) y la cuantificación y monitorización a través de indicadores (algunos ya los tenemos pero otros no), creemos que la filosofía, el propio estilo de actuación y los valores que rigen el comportamiento de las personas de IDOM son la mejor garantía y muestra del compromiso de IDOM para actuar de un modo socialmente responsable, garantizando la sostenibilidad de nuestra empresa a largo plazo.

## ***Anexo: Listado de documentos relacionados en la Memoria***

- La Esencia de IDOM: Valores y Estilo de Actuación (sustituye a DB-01 Filosofía y DB-02 Estilo de Actuación)
- Estrategia 2025
- Política de Sostenibilidad
- Código de conducta
- Código de prevención del acoso
- Plan de igualdad
- Código de prevención de la corrupción
- Manual del Comité de Ética
- Sistema de Gestión integrado (calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral)
- P-05 Realización de un Encargo
- P-07 Gestión de compras y proveedores
- P-09 Evaluación del Servicio
- P-26 Análisis de contexto
- P-27 Gestión de las partes interesadas
- P-28 Gestión de riesgos