

BONES PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2016



BONES PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2016

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Coneixement**

Índex

Presentació Hble. Sr. Jordi Baiget i Cantons	9
Presentació Excm. Sr. Miquel Valls i Maseda	11
Presentació Sr. Josep Santacreu Bonjoch	13
RSE.Pime, un pla d'acció d'RSE a mida per a cada empresa	17
Presentació dels casos de bones pràctiques	23
Agrícola Falset Marçà, SCCL	25
Amat Immobiliaris, S.L.	31
Associació Alba	37
Associació de Comerciants Creu Coberta	43
Campos Estela, S.L.	49
Cirprotec, S.L.	59
Creaciones Gráficas CG, S.A. (CeGe)	63
EAP Dreta Eixample, S.L.P.	69
EAP Poble Sec, S.L.P.	77
Estudiar és Fàcil	87
Fundació Privada ASPRONIS	93
Generation RFID, S.L.	99
Industrias Puigjaner, S.A.	101
Olaría Esports, S.L.	105
Peixe Software, S.L.	111
Singular Net Consulting, S.L.	115
Sweet Centre	119
Tick Translations, S.L.	125
Troca per a la Integració Laboral, Empresa d'Inserció S.L. ..	131



Presentació

Presentació

Hble. Sr. Jordi Baiget i Cantons

Conseller del Departament d'Empresa i Coneixement
Generalitat de Catalunya



Aquest any 2017 ens ha de permetre establir les bases d'un creixement sòlid i estable. Necessitem empreses més obertes a l'exterior, empreses que adoptin la internacionalització com a part estructural de la seva estratègia de negoci, que no facin de la internacionalització una resposta conjuntural a una situació de feblesa dels mercats tradicionals sinó un motor de creixement. Necessitem distingir-nos també per la capacitat d'innovació, incorporant més valor afegit en els nostres productes, aprofitant el talent i la creativitat, introduint les noves tecnologies en els productes i processos. Per fer-ho esperem disposar d'eines com el Pacte Nacional per la Indústria que permeti una estabilitat de les polítiques de suport a la indústria i a l'empresa.

Però també hem d'aprendre d'aquest llarg període de crisi de la que tot just ara ens n'estem recuperant. Necessitem un model de creixement sostenible en el temps, que ens permeti generar més ocupació i més riquesa per lluitar contra les desigualtats i precarietat social. I serà possible només si fem un model més just econòmicament i socialment, més compromès amb el territori i més compromès amb la gent. Un model responsable.

És per aquest motiu que el Govern ha iniciat el Pla Nacional per a la implementació de l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible a Catalunya, que permetin al país abordar els Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides, per continuar avançant cap a una societat més justa, inclusiva i pròspera, on es respectin els límits ambientals del nostre planeta. Per aconseguir-ho tots hi podem participar i on les empreses, petites i grans, seran un dels elements claus per afrontar els reptes que se'ns plantegen i dels quals requeriran actuacions específiques en cada sector d'activitat.

Un model que a l'obtenció (o fins i tot a la maximització) de guanys l'acompanyi un conjunt de valors socials i ètics. Es tracta doncs de donar-li a l'empresa el sentit de transcendència social que va molt més enllà de la condició d'organisme econòmic.

Veiem en la responsabilitat social empresarial (RSE) un pas més en el compromís d'aquelles empreses que desenvolupen iniciatives en aquest camp, de reforçar els seus valors corporatius i projectar-los cap a l'entorn on s'insereixen. L'RSE ha de formar part de l'estructura bàsica del nou model econòmic, en el que a curt termini pot semblar una despesa però acabarà sent un element estructural de la nostra competitivitat i una senya d'identitat del nostre país. Els clients i els mercats acabaran valorant positivament aquelles empreses que apostin per polítiques de Responsabilitat Social envers la seva comunitat i el seu territori.

De fet, moltes PIME venen aplicant pràctiques d'RSE de forma habitual i lligades al seu dia a dia, encara que sense conèixer el concepte com a tal i sense comunicar-les. Facilitar l'equilibri familiar-laboral, retribucions justes, promocionar el voluntariat entre els treballadors, incorporar millors tecnologies en termes ambientals o col·laborar amb el Tercer Sector en són exemples.

Catalunya és un país de PIMES. Són el motor de l'economia catalana, i el creixement i desenvolupament d'aquestes empreses seran els autèntics motors de creació d'ocupació. Per això és molt important que l'RSE sigui assumida i, fins i tot, liderada des del món de les PIMES.

Presentació

Excm. Sr. Miquel Valls i Maseda

President

Consell General de Cambres de Catalunya



El d'enguany és el tercer recull de bones pràctiques de pimes que han decidit fer de la Responsabilitat Social un valor present en la seva estratègia i gestió. És una decisió que encara te molt de visió avantguardista entre les empreses catalanes i especialment entre les més petites. Aquest recull de bones pràctiques hauria de ser un estímul a moltes d'altres per recórrer aquest camí i consolidar la presència de la responsabilitat i els objectius socials que porta aparellada en les decisions empresarials.

RSE.Pime, iniciativa que va néixer el 2008 perquè les pimes catalanes poguessin aprendre a millorar la gestió de la seva responsabilitat social, segueix sent una prioritat per a les Cambres i per al Govern de Catalunya. Catalunya és un país amb vocació industrial i on la presència de pimes és una característica definitòria. La incorporació de la Responsabilitat social a la gestió d'aquestes empreses és una condició necessària per tal de que el progrés econòmic del nostre país generi, a més d'inversions i riquesa una societat més cohesionada i que incorpori els valors i criteris que socialment és consideren positius i que les institucions internacionals ens reclamen.

Llegint les bones pràctiques de les pimes que han pres part en aquesta edició, estem convençuts que ha estat un encert fer aquest esforç i, sobretot, garantir-lo per als propers anys, fent que pimes de tot Catalunya i de sectors ben diversos puguin optar-hi.

Com a Consell de Cambres, ha estat i és un autèntic orgull haver ajudat a promoure Respon.cat, que avui lidera està al capdavant del projecte, com a iniciativa empresarial de referència en RSE a Catalunya, i haver facilitat que pugui liderar l'organització del programa RSE.Pime, amb el valor afegit del nombre creixent de pimes que van formant part d'aquesta associació. El naixement de Respon.cat permet visibilitzar que l'RSE és una matèria d'alt interès empresarial, ja avui dia, superant models anteriors, ajuda a combinar la creació de valor econòmic amb la creació de valor social, el que es coneix com valor compartit.

Volem agrair a les pimes participants el seu esforç per haver-nos fet partícips de l'experiència, i per fer del programa un espai d'enriquiment mutu. Ara les convidem a perseverar en aquesta línia i a contribuir a fer de Catalunya un país que sigui valorat pel seus atributs de qualitat, de feina ben feta, de rigor, però també de competitivitat sostenible i de responsabilitat envers la societat.

I agraïm també a la Generalitat de Catalunya el suport decidit a aquest programa i l'impuls en general de l'RSE, facilitant un espai de complementarietat entre la iniciativa pública i la privada en el foment d'aquest enfocament de gestió. Amb aquesta col·laboració se sumen esforços i es multiplica el potencial de fer arribar tant el missatge com els recursos.

Presentació

Dr. Josep Santacreu i Bonjoch

Conseller delegat de DKV Assegurances

President de Respon.cat




Al 2014 Respon.cat engegava, encara que formalment no ens vam constituir com a associació fins al cap d'un any. Es va crear amb una finalitat molt concreta, ser l'organisme empresarial de referència en RSE a Catalunya. Però, a més, amb una voluntat d'arrelar-nos al territori, d'arribar a les empreses mitjanes i petites, i arribar ser el gran punt de trobada de l'RSE a Catalunya per a tota mena d'empreses. Sols si arribem a tota mena d'empreses, també de tots els sectors, podrem aspirar a ser un agent afavoridor del compromís empresarial i del canvi en la cultura empresarial.

Hem duplicat el nombre inicial de fundadores i ja som una setantena d'empreses membres, de les quals dues terceres parts pimes, fet que evidencia la importància que les pimes atorguen a la responsabilitat social empresarial, fet de vegades no prou present en la dimensió pública.

Però encara calen moltes més empreses de tots els sectors d'activitat econòmica que passin de disposar d'uns valors sensibles cap a les persones, la societat, el Planeta, a unes actituds corporatives més estructurades, amb un major impacte, i més conscients. Cada organització ha de sentir-se coresponsable del seu entorn social, ambiental, econòmic i emocional. Les empreses, a tots els immensos reptes a què hem de fer front en el dia a dia n'hem d'afegir altres que ens obliguen a alçar la mirada i sense els quals tot queda en entredit: les empreses hem de ser part de la solució, hem de contribuir al bé comú, hem d'actuar com a part de la societat, amb sentit de compromís. El compromís amb la societat ens retornarà en forma de confiança per part dels grups d'interès, i un model d'empresa que mereixi la confiança també forma part de la competitivitat.

A Catalunya són moltes les pimes que estan portant a terme bones pràctiques d'RSE. La nostra contribució per a fer-les emergir, per enfortir les bones pràctiques i per donar-los reconeixement, és el programa RSE.Pime, que vam posar en marxa i mantenim gràcies a la Generalitat de Catalunya, i amb la col·laboració del Consell de Cambres. En aquesta edició del 2016 dinou pimes han après a gestionar l'RSE, amb el resultat d'un pla d'acció a mida i una identificació de les bones pràctiques que porten a terme i que avui posem en valor a partir d'aquesta publicació que els dona reconeixement públic.

Volem encoratjar-les a totes elles a progressar per aquest camí, a seguir aprenent mitjançant la implicació en xarxes d'empreses compromeses, per innovar i per créixer des d'una opció per l'RSE, i també a ser agents actius per a contribuir a una evolució dels valors empresarials que incorporin amb major determinació els reptes del desenvolupament sostenible.



RSE.Pime,
un pla d'acció
d'RSE a mida
per a cada
empresa

RSE.Pime, un pla d'acció d'RSE a mida per a cada empresa

Aquesta publicació recull les fitxes de bones pràctiques de les setze empreses participants en el Programa RSE.Pime 2016. Tot seguit s'explica en què ha consistit aquesta iniciativa, que té la voluntat de tenir caràcter anual i estar obert a empreses de dimensions petites o mitjanes que vulguin fer un salt en la gestió de la seva responsabilitat social.

- RSE.Pime és un programa pràctic d'implantació de la Responsabilitat Social a les Pimes catalanes
- Les empreses participants disposen d'un Pla d'acció a mida per mitjà d'un procés de 5 tallers grupals i dues consultories a l'empresa
- Està promogut per Respon.cat, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç.

El programa RSE.Pime s'estructura com una xarxa d'aprenentatge de Responsabilitat Social que pretén la integració de la sostenibilitat en les pimes seleccionades com a participants.

Durant mig any, directius de pimes es reuneixen un cop al mes en un grup amb totes les organitzacions participants per aprofundir en el sentit empresarial de l'RSE i desenvolupar el propi Pla d'acció. Facilita eines i procediments de millora en la gestió econòmica, social i ambiental a partir de la implantació dels valors d'RSE a la cultura empresarial de l'organització.

La força d'RSE.Pime és que ofereix a les empreses de manera àgil un programa complet d'aprenentatge sobre l'RSE amb 5 tallers en grups reduïts de nivell directiu, més dues sessions de consultoria a l'empresa, i una darrera trobada general per avaluar, tot orientat a l'acció.

Després d'una introducció al marc conceptual i una autoavaluació, una anàlisi de la sostenibilitat segueix en què cada empresa reflexiona sobre l'impacte social de la seva activitat principal i busca solucions que poden tenir un efecte positiu en les persones, el medi ambient i la comunitat. El resultat és un pla d'acció que es discuteix amb altres gestors que participen a la xarxa d'aprenentatge. Al final del programa, els participants han comprès què significa la sostenibilitat per als seus negocis, han tingut l'oportunitat d'experimentar i han conformat un pla d'acció.



Narcís Bosch, director gerent del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya, i Josep Maria Canyelles, coordinador de Respon.cat, en la sessió d'inici del programa

Organització



Jordi Serret presentant el programa i el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta és la tercera edició de l'RSE.Pime, la segona d'ençà que l'organització ha estat assumida per **Respon.cat**, l'organisme empresarial de referència en RSE a Catalunya. A més de les accions dirigides a les empreses membres, Respon.cat porta a terme moltes iniciatives obertes al teixit empresarial, amb l'objectiu d'implicar un nombre creixent d'empreses a la gestió ètica i sostenible. En concret, en la seva de **foment de l'RSE**, pretén promoure aquest enfocament de gestió entre el conjunt del teixit empresarial, amb especial focus en les pimes i les microempreses. El programa RSE.Pime és l'acció més important que porta a terme en aquest sentit, juntament amb accions de reconeixement de bones pràctiques, premis, o espais de sensibilització, debat i treball en xarxa.

Justificació del programa

El teixit empresarial català està conformat per una gran quantitat de pimes, que operen en tots els sectors d'activitat i suposen un gran vector de creació de llocs de treball, d'innovació, de creació de valor.

Per a moltes empreses petites i mitjanes, la responsabilitat social (RSE) ja forma part de la seva manera de treballar tradicional amb un seguit de bones pràctiques diverses tant en relació amb les persones, amb clients i proveïdors, o amb l'entorn, si bé sovint no han fet el pas a gestionar-ho activament com una política de responsabilitat social, establint uns compromisos, identificant correctament les matèries, dialogant amb els grups d'interès, rendint comptes i posant en valor les accions portades a terme.

Estructurar la política d'RSE és fonamental per gestionar-la de manera conscient, que pugui generar uns bons impactes i aportí un retorn per a la pròpia organització, en forma de generació de confiança i de sostenibilitat empresarial. Per això parlem d'**empresa sostenible, competitivitat responsable**.

A moltes empreses no els cal accedir a un nivell de consultoria d'RSE especialitzada o intensiva perquè en primer terme allò que els cal és endreçar el que ja fan. Tanmateix, en el dia a dia, pot succeir que mai es trobi el moment de fer el pas. Per això, Respon.cat, la iniciativa empresarial per al desenvolupament de l'RSE a Catalunya, vol posar un marc de trobada entre persones de nivell directiu de pimes per a facilitar que puguin fer aquest pas, amb un acompanyament expert, en un entorn de confidencialitat i amb una metodologia molt pràctica i uns resultats immediats.

El fet que aquest programa RSE.Pime rebi el suport de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres fa possible que pugui arribar a oferir-se amb un cost assumible.



José Antonio Lavado dinamitzant una tècnica de resolució de dilemes ètics.

OBJECTIUS

- Augmentar el nombre d'empreses compromeses i alineades amb els reptes de la societat, facilitant que moltes més pimes incorporin la gestió de l'RSE (+quantitat, +qualitat).
- Es pretén que les empreses participants acabin disposant d'un Pla d'acció d'RSE elaborat per elles mateixes, seguint la metodologia proposada i gaudint de l'acompanyament expert i espais de trobada amb les altres empreses participants.

RESULTATS CONCRETES

- Disposar d'un Pla d'acció elaborat per la pròpia empresa per mitjà d'un procés àgil i pràctic
- Començar immediatament a gestionar la pròpia RSE mitjançant un programa adaptat a les característiques de les pimes
- Disposar d'un acompanyament expert i la possibilitat de compartir els progressos amb altres directius de pimes, creant sinergies
- Participar d'una xarxa de coneixement més enllà del període inicial
- Gaudir de visibilitat del compromís i del reconeixement d'haver participat en el programa

BENEFICIS DE L'RSE

- Competitivitat empresarial
- Gestió actius intangibles
- Posicionament i diferenciació de marca
- Millora del clima laboral i la productivitat
- Desenvolupament professional i personal
- Garantir la igualtat d'oportunitats dins l'organització
- Conciliació de vida personal i laboral
- Fidelització i motivació de les persones treballadores
- Atreure i retenir talent
- Millora de la comunicació interna
- Fidelització de la clientela
- Millora de la relació amb l'entorn
- Contribuir al desenvolupament sostenible



Representants de diferents pimes participants fent una dinàmica de treball conjunt.

Funcionament



Tractant el repte de l'economia circular amb persones expertes, en una sessió al Palau Macaya.

SELECCIÓ DE PARTICIPANTS

Una comissió tècnica integrada per Respon.cat, el Consell de Cambres de Comerç i la Generalitat de Catalunya van seleccionar les empreses participants a partir de les que havien presentat la sol·licitud.

Els destinataris són les pimes, amb el focus posat en les empreses petites, i empreses amb sensibilitat en temes ambientals, socials, laborals, bon govern... que no han fet el pas a estructurar la gestió de la Responsabilitat Social i que estiguin interessades a iniciar un procés en aquest sentit. En els criteris de selecció també s'han tingut en compte la diversitat territorial i de sectors d'activitat.

DESENVOLUPAMENT

S'han realitzat 5 tallers conjunts a un ritme mensual, en cinc dimarts al matí de juny, juliol, setembre, octubre i novembre de 2016. Aquestes sessions han tingut lloc al Palau Macaya de l'obra social de La Caixa i s'han abordat els aspectes més importants de la gestió de l'RSE per a fer possible que cada empresa desenvolupés el seu propi Pla d'acció.

A la tarda de dies de sessió, s'han programat unes càpsules de coneixement, amb caràcter complementari i d'assistència voluntària, que eren obertes a altres empreses. En aquestes sessions s'hi han tractat continguts concrets d'RSE, que no formaven part de l'enfocament més metodològic de les sessions troncats del matí. S'hi han abordat temes com les normes de gestió, la relació amb la comunitat, o la rendició de comptes.

Acabat aquest període, cada empresa ha rebut la visita d'un consultor, que en dues visites ha permès elaborar una identificació de les bones pràctiques -publicades en aquest llibre-, les àrees de millora, i el Pla d'acció de cada empresa.

Finalment va tenir lloc una darrera sessió conjunta per a fer l'avaluació del programa, compartir els aprenentatges, i aportar unes darreres reflexions sobre com posar en valor els compromisos i bones pràctiques. Aquesta sessió, convidats per una de les empreses participants, es va fer a Falset, i va concloure amb un dinar típic de l'indret, un final festiu per a un gran procés d'aprenentatge compartit.



Sessió de tancament i avaluació al Celler Cooperatiu de Falset, seu d'una de les pimes participants



● Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

Presentació dels casos de bones pràctiques

Josep Maria Canyelles

Coordinador de Respon.cat

Aquesta publicació, com les que es va fer al 2014 i 2015, pretén reconèixer el paper actiu i compromès que porten a terme les empreses petites i mitjanes en matèria de responsabilitat social. Actualment, ja forma part del funcionament del programa RSE. Pime, ja que permet per una banda fer un procés d'identificació de les bones pràctiques que porta a terme cada empresa i, per altra banda, posar en valor el compromís de l'empresa i fer-ne un reconeixement públic.

Aquestes fitxes han estat fetes pels mateixos consultors que ha tingut cada empresa participant en aquest procés, i reflecteix les informacions aportades per l'empresa alhora que la mateixa empresa les han validat. En el procés de conversa amb l'empresa també han aparegut àrees de millora, però l'objectiu no era reflectir-les en aquest document sinó que s'han treballat dins el Pla d'acció que cada empresa ha elaborat, i que ha de marcar els reptes que s'han fixat per a millorar en la gestió de la seva responsabilitat social.

Inicialment s'havia previst que el programa acollís 15 empreses en aquesta nova edició i format, però donades les mostres d'interès i sol·licituds de participació, es va optar per ampliar amb algunes organitzacions més. Amb quatre organitzacions no lucratives, oferim el resultat final de 19 casos de bones pràctiques. Pel que fa a les dimensions, el grup va quedar constituït per **3 microempreses**, **9 empreses petites** i **7 empreses mitjanes**.



Microempreses



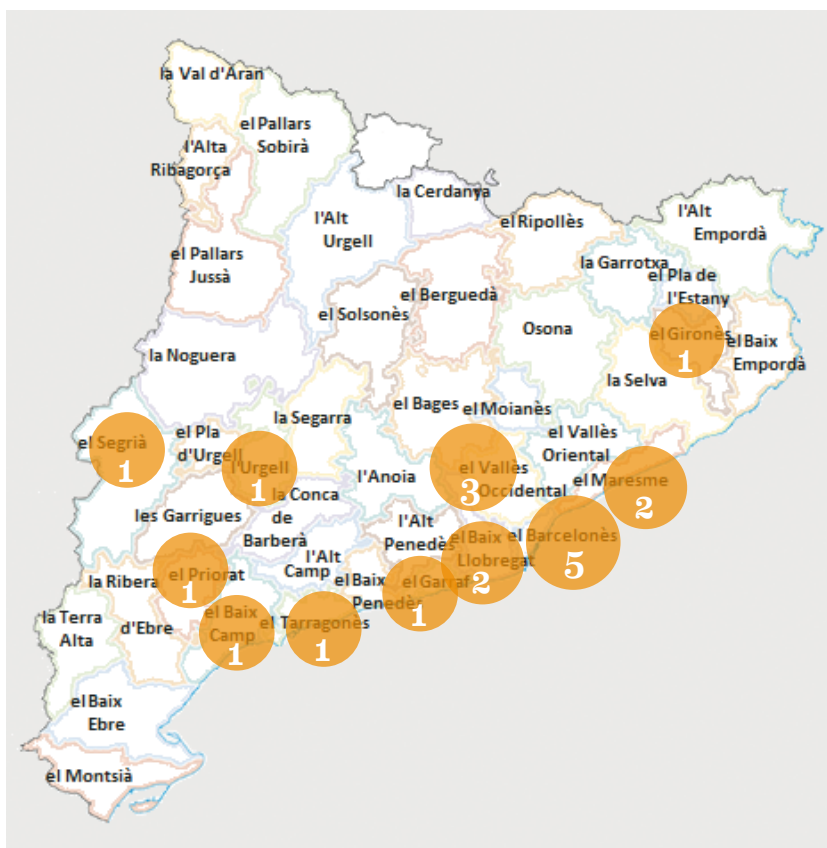
Empreses petites



Empreses mitjanes

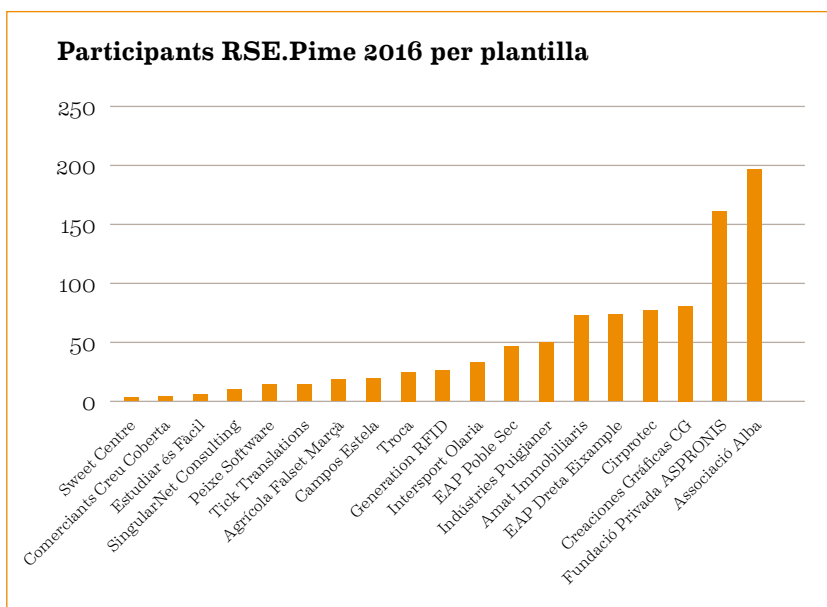
Les empreses participants provenen d'11 comarques:

- Baix Camp
- Baix Llobregat (2)
- Barcelonès (5)
- Garraf
- Gironès
- Maresme (2)
- Priorat
- Segrià
- Tarragonès
- Urgell
- Vallès Occidental (3)



Així mateix, sumen una **facturació total de 63 milions d'euros** (2015), amb una diversitat entre 0,04 i 12M€, i tenen un total de **926 persones en plantilla**, distribuïdes entre les 3 i les 195 persones.

La valoració del programa ha estat molt positiva i ara posem el focus en la continuïtat, assegurant que cada any pugui sortir una nova fornada d'empreses amb millors capacitats per a gestionar l'RSE.



Agrícola Falset Marçà

Nom de l'empresa Cooperativa Falset Marçà, SCCL
Sector d'activitat Producció agrícola de vi, oli i fruita seca
Plantilla 20-25 persones en funció de la temporada
Associats 720 persones (250 productors)
Pàgina web www.etim.cat
Twitter @Etimonline
Adreça Miquel Barceló, 31 - 43730 Falset (Priorat)
Contacte T. 977 830 105 - info@etim.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Més que pagesos. Més que empresaris

La cooperativa Falset Marçà va ser fundada l'any 1912 i en l'actualitat disposa de 720 persones associades. Els socis són agricultors i alhora són els propietaris de la cooperativa. És per això que estan orgullosos de dir que són pagesos i empresaris a la vegada i que, en conseqüència, es responsabilitzen de tot el que passa des de que planten una vinya fins que posen el vi a la taula.

Més de 100 anys d'història plens de compromís i innovació

La Cooperativa de Falset-Marçà és el resultat de la fusió entre les cooperatives de Marçà i de Falset, dos pobles veïns separats tan sols per 3 kilòmetres de carretera, a la comarca del Priorat. La producció de vins i olis de qualitat és la principal activitat.

Fa més de cent anys (el 1912, concretament) que Marçà va veure néixer el seu primer sindicat, mentre que a Falset l'origen de la cooperativa cal situar-lo cinc anys més tard, el 1917. La fusió de les dues cooperatives locals té data del 1999.

Tot ha canviat molt en un centenar d'anys, i els esforços en innovació han estat immensos. La cooperativa, a dia d'avui, segueix innovant, cosa que no vol dir que no sigui respectuosa amb la tradició.

Actualment la cooperativa produeix oli de la DO Siurana, vi de la DO Montsant i fruita seca, principalment avellana i ametlla sense processar que comercialitzen a través de la O.P.A. CRISOL. A més, gestiona dues agrotigues i realitza diferents accions de promoció turística i d'entourisme.

Anualment produeix més de 500.000 kg d'oliva i 800.000 kg de raïm. Elabora 750.000 ampolles de vi de dues games, Ètim i Castell de Falset. Exporten el 30% de la seva producció a més d'una trentena de països.

També elaboren vinagre Ètim Acidul i l'oli verge extra Ètim. El primer és un vinagre prèmium que accepta el repte de la cuina d'avantguarda. El segon és un imprescindible de la dieta mediterrània i de l'alimentació sana.

QUALITAT I RIGOR A LA DO MONTSANT

La cooperativa és una de les empreses més estables i conegudes de la DO Montsant, és respectada pels seus vins i la seva equilibrada relació qualitat-preu. Assumeixen un compromís ferm amb els clients i col·laboradors per garantir un producte d'alta qualitat a un cost molt raonable.



“Quan ens pregunten si som empresaris o pagesos, la nostra resposta no deixa lloc a dubtes: som molt més que pagesos i alguna cosa més que simples empresaris”



Fa uns anys que estan actualitzant les seves games de vins per posicionar-los en una gama de producte mitja-alta, desmarcant-se de la imatge de vi de baixa qualitat que fa uns anys perseguia les cooperatives. S'ha fet un gran esforç per endreçar les games, explicar els productes i posar en valor el tret cooperatiu.

Per assegurar la qualitat del producte, des de la cooperativa se'n controla molt la traçabilitat, realitzant un seguiment proper i un major control de la qualitat de les finques i de la producció, mitjançant un treball proper amb cadascun dels productors de raïm.

Des del 2014 han llençat una sèrie de productes nous que s'adapten a les noves tendències i gustos dels consumidors. Cal destacar els vins d'autor Castell de Falset, identificats amb passatges del Priorat i que creen un relat a partir de personatges històrics: La Dama de Blanc, Lo Foc del Castell, Lo Senyor del Castell, Lo Dolç Joglar i L'Or del Castell.

En la seva cerca constant de productes diferencials, estan innovant amb vins dolços i rancis: cal destacar que elaboren el primer vi dolç Carinyena.

Ètim és, per trajectòria i reconeixements, una de les gammes més ben considerades de la DO Montsant i la comarca del Priorat per part de la crítica i els consumidors. Aplega una àmplia diversitat de vins joves, amb criança, dolços, rancis o vermuts.

Els vins i l'oli de la Cooperativa Falset Marçà són reconeguts per al seva qualitat, com ho demostra la bona acollida als concursos internacionals. Alguns dels exemples més recents: La prestigiosa revista francesa Gilbert & Gaillard ha reconegut dos dels vins amb la Medalla d'Or: Lo Senyor del Castell i l'Ètim Verema Tardana Negre. Lo Foc del Castell, ha estat reconegut a l'IWC de Londres amb una medalla de Bronze. La Guia de Vinos y Aceites 2016 SeVi ha puntuat Ètim Oli d'Oлива Arbequina, amb 96 punts -la màxima puntuació atorgada als olis per aquesta guia.

Vins que parlen de nosaltres mateixos

Directament vinculats a la terra, mirem que s'expressi a força d'extraure la potència aromàtica de la garnatxa, la carinyena, el sirà i d'altres varietats de raïm que conreem dia a dia i que seleccionem acuradament un cop arriba la verema.

Ja en el procés d'elaboració del vi, seguim esforçant-nos per preservar la intensitat d'uns sòls i d'un clima que coneixem perfectament i que deixen la seva empremta en els nostres vins.

En definitiva, tot i que a nosaltres ens agrada parlar dels nostres vins, som plenament conscients que són els vins els que millor acaben parlant de nosaltres.

CONSERVACIÓ I VALORITZACIÓ DEL PATRIMONI: CATEDRAL DEL VI

L'any 1919 es va inaugurar un celler a Falset que és una joia de l'arquitectura, a cavall entre el Modernisme i el Noucentisme. És una de les anomenades catedrals del vi, obra del cèlebre arquitecte Cèsar Martinell, deixeble d'Antoni Gaudí. L'edifici està catalogat com a Bé d'Interès Cultural i és un dels principals actius de la cooperativa a nivell turístic.

A més, la cooperativa també disposa i conserva dos cellers a Marçà, el Molí d'oli i les oficines a Falset. És important destacar que aquest compromís amb la conservació del patrimoni no és fàcil de compaginar amb el dia a dia d'una empresa que vol ser innovadora i dinàmica, ja que les



instal·lacions no faciliten determinades pràctiques. No obstant, a Falset-Marçà ho tenen clar i estan orgullosos del seu llegat.

En aquesta línia, la cooperativa també està intentant donar resposta a un dels principals reptes que tenen en l'actualitat: l'envelliment dels associats i el relleu generacional. Estan impulsant diferents iniciatives encaminades a la recuperació de finques. Una de les darreres accions que han impulsat ha estat la col·laboració amb una entitat social, el Taller Baix Camp, per impulsar la conservació del paisatge a través d'una tasca social d'inserció de persones amb discapacitats físiques i intel·lectuals.

ARRELATS AL TERRITORI

La cooperativa és un agent dinamitzador econòmic i social del Priorat. El seu compromís amb l'entorn i les persones va més enllà de la seva pròpia activitat.

La cooperativa facilita l'arrelament i el manteniment de la població a la comarca mitjançant diferents iniciatives, entre les que cal destacar la secció de crèdit que facilita l'accés al finançament dels socis en unes condicions avantatjoses per poder mantenir la seva activitat. La secció de crèdit finança accions de vinculació al territori per assegurar el manteniment de la població i evitar la despoblació de la comarca.

Falset Marçà promou la col·laboració entre els diferents agents del territori. La seva aposta passa per compartir un compromís i facilitar l'enfortiment de cadascú per poder apoderar el territori i les persones que hi viuen. El celler està fortament implicat en les institucions del territori, com la DO Montsant de la que forma part de la Junta, o l'associació Priorat enoturisme.

A més, promou la col·laboració econòmica i comercial de diferents organitzacions locals i cooperatives a través de les dues agrotigues que gestiona: establint relacions de confiança i duradores amb proveïdors, oferint productes de proximitat, establint aliances per oferir productes cooperatius, etcètera.

PROMOVENT EL TURISME SOSTENIBLE

La comarca del Priorat ha impulsat una Carta del Paisatge que vetlla per què les intervencions en el territori siguin harmòniques i estiguin en consonància amb els valors que caracteritzen el paisatge.

De la mateixa manera, avui dia, la comarca del Priorat aspira ser reconeguda a Patrimoni Mundial de la Unesco com un exemple excel·lent de paisatge agrícola de muntanya mediterrània. La Cooperativa Falset Marçà dona suport a aquesta iniciativa com a socis de Priorat Enoturisme, l'entitat que impulsa la candidatura a Patrimoni Mundial de la Unesco.

La cooperativa forma part de l'associació conjuntament amb altres 50 agents (allotjaments, restauradors, etc), per promoure el valor natural del territori.

Falset Marçà impulsa nombroses activitats relacionades amb l'enoturisme per apropar la cooperativa i el territori als seus clients i a la població en general. Les propostes van des de visites teatralitzades a tastos guiats, ja sigui per a no iniciats o per a autèntics especialistes, combinen els vins amb la gastronomia de la zona, s'enriqueixen amb la descoberta cultural i del patrimoni arquitectònic, s'adapten a grups reduïts i nombrosos... i sempre amb la voluntat de valoritzar el territori i de mostrar la història de la cooperativa.



“Cooperativa experience: Una jornada per copsar la vida a pagès, viure la feina al camp i entendre el nostre territori i el fet cooperatiu.

Orgullosos de la seva història, a Falset-Marçà han creat una nova activitat en la que les persones visitants poden compartir un dia amb els socis i aprendre de primera mà què és i què representa la cooperativa.”



AUGMENT DE LA BASE ASSOCIATIVA I BON GOVERN

La cooperativa esta reorganitzant la seva estructura per fer-la més propera i fomentar la implicació i col·laboració entre les persones associades i les treballadores, amb la voluntat de treballar més en equip. En aquest sentit, s'ha reforçat l'estructura amb la incorporació de nous responsables i el repartiment de funcions per tal d'estar més a prop dels socis i tenir una relació més continuada al llarg de tot l'any.

La Junta Directiva esta formada per 12 persones per tal d'incorporar totes les veus. En el dia a dia es delega part de la gestió en la Junta Delegada, formada per 3 persones amb una implicació molt directa en la gestió de la cooperativa.

A més, anualment es celebra la Festa de l'Oli per apropar i obrir la cooperativa als seus municipis.

Paral·lelament i per assegurar la correcta informació i participació, es realitzen dues assemblees més per a les persones associades a banda d'altres sessions informatives i formatives per a socis.



COMPROMISOS LABORALS: CONFIANÇA I ESTABILITAT

Actualment hi treballen entre 20 i 25 persones en funció de la temporada. Les relacions laborals estan basades en la confiança i la personalització de les condicions per tal de facilitar la conciliació de la vida laboral i personal el màxim possible.

- Sempre que el servei ho permet, existeix flexibilitat horària per tal de poder donar resposta a necessitats personals. Els horaris s'acorden personalment i sempre que es realitzen hores extra, es compensen. Els horaris s'autogestionen entre les persones de les botigues. Darrerament s'ha incorporat la possibilitat de realitzar videoconferències per evitar determinats desplaçaments.
- Cal destacar el ferm compromís amb el manteniment de l'ocupació. Fa uns mesos que es va acordar que la logística es delegués en una entitat social, el Taller Baix Camp, per tal de facilitar-ne la gestió i poder centrar-se en les tasques de major valor afegit de la cooperativa. En aquell moment, les persones que formaven part de la cooperativa i s'encarregaven de la logística van quedar-se sense feina, però se les va reubicar en altres àrees de la cooperativa.
- La cooperativa esta col·laborant amb diferents iniciatives d'ocupació juvenil per a les noves incorporacions, donant resposta a un dels principals reptes del territori: l'alta taxa d'atur juvenil existent.
- Un altre dels compromisos de la cooperativa és el desenvolupament del talent, impulsant accions formatives de millora continua i d'actualització per a les persones encarregades d'atendre al públic, comunicació, la direcció i la Junta directiva. I també de cara als associats per millorar les seves explotacions i la qualitat dels productes.

RESPECTUOSOS AMB L'ENTORN

La cooperativa és l'ànima econòmica dels municipis de Falset i de Marçà. Un territori que conreen i s'esforcen a cuidar, plenament conscients que la terra i el paisatge formen part del negoci però que, alhora, són l'entorn en el qual habiten.

És per això que treballen buscant l'equilibri amb l'entorn des de totes les perspectives possibles: natural, paisatgística, social, cultural...

La cooperativa és conscient que la seva activitat té uns impactes directes i indirectes en el territori i intenta minimitzar-los i positivitzar-los per tal d'afavorir la conservació i valorització del patrimoni natural.

- El celler monitoritza el consum energètic de les seves instal·lacions per identificar ineficiències i reduir els consums.
- S'està treballant amb els pagesos per intentar calcular la petjada de carboni per gestionar millor la producció i la seva petjada ecològica.
- S'estan fent molts esforços per formar als socis i per realitzar un correcte seguiment i control de les finques.
- Des de la cooperativa són conscients que un dels seus principals impactes són els desplaçaments, ja sigui de les persones o dels seus productes. En aquesta línia, s'estan impulsant diferents iniciatives per intentar minimitzar aquests impactes, com la compra d'un vehicle híbrid per al comercial o la realització de videoconferències.

La Cooperativa Falset Marçà participa en un projecte pioner de la UE per la reutilització d'ampolles al sector vitivinícola

El principal objectiu del projecte reWINE és demostrar la viabilitat d'un sistema sostenible de recollida, neteja i reutilització d'ampolles de vidre en el sector vitivinícola de Catalunya.

El projecte involucra consumidors, cellers, bars, restaurants, empreses distribuïdores, botigues i deixalleries per fer una prova pilot de la reutilització d'ampolles de vi, des del seu rentat, etiquetatge, embotellament i distribució al mercat fins a la seva recol·lecció.

reWINE compta amb un pressupost total de 991.309€, del qual el 60% l'aporta la Unió Europea, i es desenvolupa des del setembre del 2016 fins el desembre de 2019, d'ampolles i avaluar la seva viabilitat

IMPLICATS SOCIALMENT

La cooperativa Falset Marçà destaca pel seu compromís i per la seva voluntat de col·laboració amb el món associatiu cultural, esportiu i social.

Anualment col·labora amb infinitat d'iniciatives, entre les que cal destacar:

- Les col·laboracions amb el món cultural a través de la realització d'esdeveniments culturals al Cellar, com el cicle MostFestival o el certamen fotogràfic de la natura Montsant Foto.
- Esdeveniments esportius: Marató del Priorat; Cursa d'orientació, cursa de Falset; torneig de futbol de Falset; esponsorització dels Jocs Mediterranis, etc.
- Col·laboracions amb altres agents dels territoris com l'ajuntament o la diputació per a la realització d'actes i esdeveniments.
- La cessió de les instal·lacions de la cooperativa per als assajos dels Castellers de Cornudella.
- Relacions amb el món educatiu, facilitant la visita de les escoles al celler i a la cooperativa.
- Col·laboracions amb iniciatives impulsades per entitats socials: campanya Posa't la Gorra d'AFANOC per aconseguir fons per a la lluita contra el càncer infantil o les campanyes de Fundesplai per captar recursos per facilitar que tots els infants puguin participar en activitats de lleure.
- Col·laboració amb ACODEA per acompanyar a la creació i consolidació de cooperatives a Sud Amèrica.



CONCLUSIONS

El Celler de Falset Marçà és una cooperativa amb una llarga tradició i implicació en el seu territori, que està impulsant un procés de modernització i adaptació a les noves demandes socials.

La cooperativa ha realitzat un fort esforç per augmentar la qualitat dels seus vins i olis, modernitzant la seva imatge i assegurant la seva sostenibilitat.

Falset Marçà té un fort compromís amb la valorització del patrimoni cultural i amb la promoció de l'enoturisme i el turisme sostenible com a mecanisme de promoció econòmica del Priorat. Conscient del seu paper a nivell territorial, impulsa i col·labora amb diferents entitats locals per tal de crear una oferta turística integral basada en el respecte al medi, el territori i les seves costums.

Paral·lelament, està treballant per a la millora organitzativa i una gestió de les persones més propera i professionalitzada, passant d'una estructura vertical, a uns espais de coordinació més horitzontals i propers que permetin i fomentin la implicació de totes les persones: sòcies i treballadores.

Falset Marçà participa en projectes innovadors i pioners destinats a millorar els seus impactes ambientals i socials. Està començant a treballar amb proveïdors socials, amb la voluntat d'anar ampliant aquestes col·laboracions en un futur.

Des del punt de vista de la gestió de la responsabilitat social, Falset Marçà és una cooperativa que destaca pel seu compromís social i amb l'entorn, preocupada per la millora dels seus impactes ambientals i per una gestió de les persones basada en la proximitat i la participació. Actualment disposa de nombroses iniciatives i bones pràctiques, a les que seria interessant procedimentar.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades a Ferran Vidilla, adjunt a gerència.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Amat Immobiliaris

Nom de l'empresa Amat Immobiliaris

Sector d'activitat Immobiliari, gestió patrimonial, comercialització d'immobles i consultoria immobiliària i fiscal

Plantilla 72 persones

Pàgina web www.amatimmobiliaris.com

Twitter @amat_cat

Adreça Bonavista, 63-65 · 08960 Sant Just Desvern (Baix Llobregat)

Contacte T. 934 803 400 - info@amatimmo.cat

Amat.
Immobiliaris des de 1948

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Una història plena de reptes

Amat és una empresa familiar de tercera generació dedicada a la gestió patrimonial, la comercialització d'immobles i la consultoria immobiliària i fiscal.

Amat neix el 1948. Joan Amat Sala va fundar un despatx d'administració de finques a Sant Just Desvern, tot un repte ja que tenia tan sols 24 anys i estaven en plena postguerra.

Al 1952 Joan Amat va morir sobtadament i la seva vídua de 25 anys Concepció Amigó assumí el repte de continuar el despatx tot just iniciat.

A meitat dels anys 60 s'hi incorporen les seves filles, Immaculada i Joana Amat, que combinen els estudis amb la feina al despatx. A final dels anys 70, millora de l'economia, es transforma el mercat de l'habitatge i s'assumeix el repte d'iniciar una nova línia de negoci: l'àrea comercial.

Als anys 80 Amat creix, vol ser més eficaç, i assumeix el repte de la informatització, sent pioners en el sector. Als 90, el repte és passar de la visió de despatx professional a la visió d'empresa. És a finals de la dècada quan s'obre l'oficina de Sant Cugat del Vallès.

A l'any 2000, Amat assumeix el repte de ser la primera empresa del sector a aconseguir l'ISO 2001. Al 2005 es crea Invescat i s'obre una consultoria immobiliària a Sofia (Bulgària). També s'assumeix el repte de iniciar el departament de consultoria i gestió d'inversions.

Al 2011 s'inaugura oficina a Barcelona, tot un repte extraordinari en el context socioeconòmic del moment, i al 2013 es compra l'empresa INOGAR, així Amat passa a tenir dues oficines a Sant Cugat.

Al 2014 s'assumeix un doble repte: es posa en marxa l'àrea fiscal i s'obre una línia especialitzada en la comercialització d'immobles "luxury".

COMPROMÍS AMB ÈTICA, LA INNOVACIÓ I LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Amat és una empresa familiar que actualment es troba a la tercera generació. L'empresa ha anat creixent al llarg del temps, però continua mantenint els valors i el sentit d'equip que sempre l'ha caracteritzada: un equip coherent i una empresa, honesta, innovadora i eficaç, tal i com ho reflecteixen els seus valors d'empresa:

- Ètica empresarial
- Coherència, transparència i confidencialitat
- Visió a llarg termini



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

- Constància, qualitat i personalització
- Coneixement, formació, i innovació
- Política de conciliació del treball i compromís amb la societat

És per això que Amat ha rebut nombrosos premis des que es va atorgar la medalla Francesc Macià a Concepció Amigó Rius al 1999. La Medalla al treball President Macià és una distinció que atorga el Govern de la Generalitat de Catalunya com a reconeixement a aquelles persones que hagin destacat per les seves qualitats o mèrits personals o pels serveis prestats en benefici dels interessos generals, dins del món del treball.

L'any 2003 va rebre tres premis:

- Premi Empresa i Institució Família (2003) atorgat pel Grup d'Entitats Catalanes de la Família per disposar de programes i accions de caràcter social amb especial contingut familiar.
- Premi Ciutadà Europeu, atorgat pel Parlament Europeu, pel seu treball dirigit al servei dels ciutadans de tot Europa en l'àmbit Immobiliari.
- Premi de la Fundació Internacional de la Dona Emprenedora (FIDEM). Immaculada Amat i Joana Amat van recollir el Premi FIDEM en reconeixement a la trajectòria professional de l'empresa.

Entre el 2009 i el 2014 s'han succeït els premis, sempre relacionats amb la trajectòria professional, el compromís social i el valor de la dona en el treball.

- L'any 2009, Amat Immobiliaris va rebre la Medalla d'or Fòrum Europa 2001, en el marc de celebració de la XII aniversari de l'Organisme. La Medalla es concedeix a presidents de diferents institucions, professionals liberals, empreses emblemàtiques i personalitats de la societat civil que han destacat per la seva professionalitat, europeisme i humanitat.
- L'any 2012, el Premi FUNDE a la trajectòria professional, atorgat per l'Associació d'Empresàries, Directives i Professionals,
- L'any 2013, el Premi IWEC, uns guardons que lliura "*l'International Womens Entrepreneurial Challenge*" a dones empresàries en reconeixement al seu èxit professional.
- L'any 2014, el premi a la millor trajectòria professional, atorgat per la Cambra de Comerç de Barcelona.

L'any 2015, Amat Immobiliaris va rebre el Premi Mercè Sala que la Fundació Factor Humà atorga a les empreses que destaquen en l'aplicació dels valors empresarials i humans que representava la persona que porta el nom del premi: tracte humà, pragmatisme, innovació i visió global.

Amat ha mantingut el seu compromís social des dels seus inicis. Va ser la primera empresa del sector a certificar-se amb l'ISO 9001, que va obtenir a l'any 2000, i en els últims anys ha donat un impuls encara més compromès amb la seva responsabilitat social entrant a formar part de diverses organitzacions empresarials i ciutadanes que intenten fomentar els valors humans que ens fan avançar a tots plegats cap a una societat més responsable, equitativa, cohesionada i justa.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Amat Immobiliaris ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.



A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

Un dels pilars en què es fonamenta la trajectòria d'èxit de l'empresa és el tracte humà i la importància primordial atorgada a les persones que conformen l'equip de persones que hi treballen.

La persona com a valor

Com a màxim exponent d'aquests valors Amat compta amb una política que posa a les persones en l'èxit de les seves actuacions, fent seu el primer dels principis del Manifest Factor Humà:

“La persona com a valor. Gràcies al talent i al compromís de les persones, la nostra organització és capaç d'assolir els seus reptes. Per això, les tractarem amb el màxim respecte i dignitat al llarg de la seva vida professional, esforçant-nos per atorgar ple significat a la seva feina i que aquesta contribueixi a la seva plena realització personal i professional”.

Estabilitat en l'ocupació

La pràctica totalitat de la plantilla gaudeix d'una contractació de caràcter indefinit oferint a tothom perspectives clares d'estabilitat i desenvolupament professional amb l'objectiu de fidelitzar la plantilla. D'altra banda, en coherència amb el caràcter familiar que ha caracteritzat l'empresa al llarg dels casi 70 any d'història, també es facilita la incorporació a l'empresa de segones generacions d'empleats.

Una menció especial requereix el tractament ofert als comercials de l'empresa. En un sector caracteritzat en general per un mercat de precarietat laboral, autònoms amb retribució variable i a risc del treballador i que finalment resulten estar 100% ocupats, Amat des de sempre s'ha caracteritzat per disposar de treballadors amb contractes fixos amb un sou fix equivalent al 80% i variable la resta.

Per reforçar aquest aposta per les persones i la seva fidelització a llarg termini, Amat posa molt èmfasi en la importància de compartir els valors que li són propis, al llarg del procés de selecció i en el propi pla d'acollida pla de les noves incorporacions. Això, es reafirma cada any amb el pla de formació que s'estableix, atenent les necessitats detectades i el desenvolupament professional de cadascuna de les persones que conformen l'equip humà. I en coherència amb aquesta aposta per les persones, es fa el premi a la fidelitat, aportant un present a les persones que fan 10, 15, 25 i més anys a l'empresa.

Flexibilitat, teletreball i reforma horària

Els treballadors gaudeixen d'un horari laboral flexible i es fan esforços per fer una progressiva adaptació a la reforma horària de cara a millorar la conciliació familiar. En aquest sentit, i des de fa més de 30 anys, Amat ha adaptat el seu calendari laboral al calendari escolar (sis setmanes de vacances l'any) per afavorir la màxima conciliació laboral i familiar.

També, davant de determinades circumstàncies personals s'ofereix als empleats la possibilitat de treballar des d'un altre espai fora de l'entorn de les oficines. Ja el 2004 es va portar a terme la primera iniciativa de teletreball que no va prosperar per les limitacions tecnològiques del moment. Al 2008, amb una tecnologia de les comunicacions molt més evolucionada, van fer la segona aposta que dura de manera reeixida fins l'actualitat.

Maternitat a la carta

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima flexibilitat en el moment d'assumir la baixa maternal la mare es fa la seva pròpia planificació, que es podrà distribuir al llarg del primer any. Així, les treballadores aconsegueixen minimitzar la necessitat de reducció de jornada, amb la qual cosa la mare podrà cobrar el 100% del seu sou i, al mateix temps evitar que hi hagi una gran desconexió de la futura mare amb el seu lloc de treball i el seu grup de clients.

Empleats i ciutadans

Aquest marcat caràcter familiar, humà i social de l'empresa també es manifesta en les seves iniciatives fora de l'horari laboral. En aquesta línia, són una tradició les sortides culturals amb empleats i familiar, les actuacions de Nadal a càrrec dels nousvinguts de l'any o els concursos de fotografia per escollir la millor foto de cada estiu.

A part d'eina de treball, la intranet té un ús especial per a suggerir propostes culturals que puguin ser d'interès per a la resta de l'equip de l'empresa.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

Ètica i transparència online

Un dels principals valors aplicats a l'activitat empresarial d'Amat Immobiliaris és la transparència. Això es posa de manifest especialment amb els clients ja que tenen accés -i saben en temps real- a l'estat dels seus ingressos i despeses en línia a la seva informació personalitzada. Això és també fruit de l'esforç de digitalització i d'introducció de noves tecnologies de manera transversal en totes les activitats de l'empresa.

La coherència amb els seus valors és una de les constants que ha definit Amat al llarg de tota la seva història i continua estant present a l'actualitat, fins al punt de no entrar a realitzar operacions que podrien atemptar contra els seus valors. En la literatura empresarial es parla sovint de l'impacte negatiu del comportament ètic en els resultats del negoci, però la trajectòria i els nombrosos premis rebuts per Amat avalen la seva tesi de que l'ètica és socialment positiva i també rendible.

Actitud proactiva davant dels desnonaments

Amb l'inici de la crisi del 2008, la direcció d'Amat, amb una actitud proactiva i lluny d'ignorar i eludir les greus conseqüències que aquesta provocaria tant a nivell social com en el seu sector, va concretar una política davant els desnonaments i van emprendre un seguit d'actuacions per minimitzar l'impacte en la societat i en el seus clients davant d'aquesta greu problemàtica que es començava a manifestar amb una cruïra extrema.

Així, van establir contacte amb els propietaris clients i van aconseguir en un gran nombre de casos que ajustessin i negociessin els preus a la baixa al llarg de tot el període de crisi, apaivagant així els riscos d'increment de desnonaments.

Impuls de la rehabilitació

Des de la seva consciència de protecció del medi ambient, Amat treballa des de fa molts anys per mantenir un parc digne d'habitatges, fent pedagogia amb els clients, especialment a través d'informació i recomanacions sobre l'estalvi energètic.



COMPROMÍS AMB LES EMPRESES PROVEÏDORES

Ètica i transparència en línia també amb els proveïdors

La cura dels proveïdors i el manteniment de relacions duradores en un context de diàleg permanent són uns dels principis en els que es fonamenta el compromís amb les empreses proveïdores.

El principi de transparència a què es feia referència en relació a la clientela es manté de la mateixa manera envers els proveïdors. A través de les eines en línia posades al seu abast, els proveïdors saben en temps real i en tot moment en quin estat està la seva factura, si ja ha estat conformada pel president, etc.

El pagament a 30 dies als proveïdors de l'empresa, és també un criteri que s'aplica de manera estricta, i més davant de la responsabilitat assumida per Amat en temps de crisi.

Per altra banda, el compromís ambiental també s'estén als proveïdors amb la digitalització de totes la factures de proveïdors, amb el conseqüent impacte positiu en l'eliminació del paper.

La proximitat de relació tant amb clients com amb proveïdors és una altra característica d'Amat Immobiliaris, cosa que es manifesta també en la col·laboració activa de tots dos grups d'interès en les campanyes de recaptació de diners per a l'associació de lluita contra el càncer.

COMPROMÍS AMB EL SECTOR I LA COMPETÈNCIA

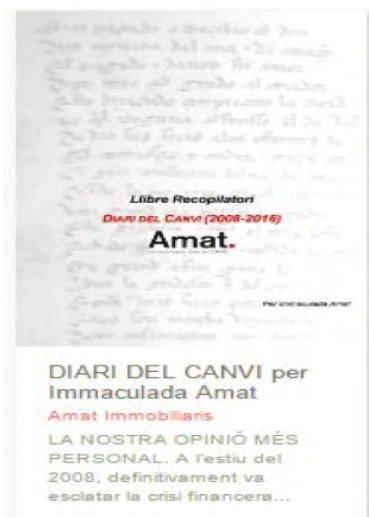
Transmissió de valors, transparència i col·laboració amb diferents agents de sector

Tres iniciatives il·lustren el compromís d'Amat Immobiliaris amb el propi sector, amb l'objectiu de millorar el valor que com a tal aporta al seu territori, tot contribuint a elevar els estàndards de qualitat, transparència, treball digne, cura del medi ambient, ètica i bona governança i responsabilitat social.

La primera és la publicació de la Memòria anual a través de la qual es faciliten anualment les dades i iniciatives (econòmiques i no econòmiques) de l'empresa.

Una altra iniciativa és l'elaboració i publicació del Diari del canvi. Aquest diari el va iniciar Immaculada Amat al 2008, amb l'inici de la crisi econòmica, amb el compromís d'aportar les seves reflexions i consideracions davant la situació que es començava a viure. Recentment s'ha publicat un llibre recopilatori de les consideracions i opinions que mensualment s'han compartit amb el sector.

La tercera de les iniciatives que posen de manifest el compromís i la lluita d'Amat per la millora del sector s'anomena "Sopars de l'entorn". Són reunions bimensuals, impulsades per Amat Immobiliaris per parlar del sector i de la seva evolució, amb l'aportació i visió externa del ponent convidat. El grup el compona un conjunt de persones molt heterogènies (advocats, assessors, assessors fiscals, arquitectes, constructors, promotors, empresaris d'agències immobiliàries, etc.) amb un nexa comú d'unió: pertànyer al sector immobiliari i tenir voluntat i força de voler continuar.



COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

En definitiva, els compromisos de l'empresa amb els seu entorn i àmbit d'influència es complementa amb altres col·laboracions que aporten valor directament a la societat.

Alguns exemples:

A nivell laboral, Amat col·labora amb el projecte Incorpora i la Fundació Aura per a la integració laboral de persones en risc d'exclusió social i de persones amb discapacitat. També facilita fer pràctiques a persones amb Trastorn de l'Espectre Autista (TEA).

A nivell formatiu es col·labora en diferents iniciatives. Una d'elles és la iniciativa "Escola i Empresa" de FemCAT. Aquesta és una fundació formada per empresaris, empresàries, directius i directives catalans que volen fer de Catalunya un país més avançat, socialment i econòmic, a través d'iniciatives concretes amb un resultat palpable, i sempre en una perspectiva de llarg termini. Amat és membre de la direcció de la Fundació i participa en aquest programa que es centra en la trobada entre l'alumnat i una persona que dirigeix la pròpia empresa que els explicarà la seva vivència. La conversa amb aquesta persona i la reflexió sobre la seva motivació i dia a dia ajudarà els i les estudiants a visualitzar aspectes de la vida a l'empresa i del seu paper en la societat des d'una perspectiva diferent a la que li és habitual.

També participa des de FIDEM en el programa d'emprenedoria d'aquesta Fundació dins del marc del programa Incorpora, que té el compromís de tutelar i posar en marxa un total de més de 20 iniciatives cada any, noves empreses que des de la Fundació Fidem seran tutelades durant un període de 18 mesos per voluntàries mentores de la Fundació.

Diferents membres d'Amat participen també com a docents en el Màster Immobiliari de la Universitat de Barcelona i en el MENTORING PROGRAM, una iniciativa de Barcelona Activa i IWEC. Consisteix en portar a terme programes d'acompanyament a un grup reduït d'empresaris per part d'alts directius i executius, homes i dones referents en el seu sector i amb trajectòria reconeguda. El programa té com objectiu afavorir la consolidació i el creixement empresarial de les empreses de la ciutat a través de l'aportació voluntària d'assessorament i orientació per part del grup de mentors.

Des de fa dos anys, Amat Immobiliaris també és membre de l'associació empresarial Respon.cat, amb l'ànim de contribuir a desenvolupar la responsabilitat social a Catalunya.

A banda, es fan diferents patrocinis esportius i cultural amb entitats del territori pròxim i, també, des de fa 18 anys es col·labora en la construcció i manteniment de la casa de la Dona a Camoapa (Nicaragua).

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Martina Homedes, responsable del Departament Fiscal.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Associació Alba

Nom de l'empresa Associació Alba

Sector d'activitat Serveis socials

Plantilla 276 persones

Pàgina web www.aalba.cat

Twitter @associacioAlba

Adreça Avinguda Onze de setembre s/n - 25300 Tàrrrega (Urgell)

Contacte T. 973 312 221 - info@aalba.cat



associació**alba**

PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

L'Associació Alba és una entitat sense ànim de lucre que es va crear l'any 1975 a Tàrrrega i que té com a missió o raó de ser **acompanyar les persones en la realització dels seus desitjos i il·lusions oferint recursos i serveis de qualitat i promovent un territori inclusiu i compromès.**

Actualment l'entitat atén **271** persones amb alguna **discapacitat intel·lectual** o **malaltia mental**, tot i que a través dels seus serveis també està donant suport a d'altres col·lectius de persones com ara **joves, gent gran** o **persones immigrants** o amb **risc d'exclusió**. Disposa d'un equip de **297 professionals, 547 socis i 143 voluntaris**. Està centrada a les comarques de l'Urgell i la Segarra i, recentment, ha iniciat les activitats al Pallars Jussà, amb els serveis d'Alba Jussà.

Associació Alba opera en dues grans àrees de treball:

- L'àrea d'atenció a la persona, on s'atenen més de 260 persones oferint serveis atenció precoç, escola, habitatge, activitats d'oci i tallers terapèutics entre altres activitats.
- L'àrea empresarial, on es disposa d'un Centre Especial de Treball que dona ocupació a persones amb discapacitat a través de diferents serveis: jardineria, neteja, manipulats; i projectes propis com un restaurant i servei de càtering, l'obrador de galetes artesà El Rosal i un servei de lleure i projectes educatius.

Respecte als altres col·lectius amb risc d'exclusió actuen mitjançant un equip multidisciplinari oferint cursos de formació i orientant aquestes persones perquè puguin trobar un lloc de treball. Es treballa en xarxa, cooperant amb altres entitats del territori.

UNA ORGANITZACIÓ AMB VALORS I AMB LES PERSONES

L'Associació Alba creu en la transformació social i parteix de la voluntat de contribuir a construir un món millor. Des del punt de vista organitzacional, han seleccionat tres valors com a propis: el **compromís social** amb les persones i el territori; l'**emprenedoria** i la **innovació**; i la **responsabilitat**.

Pel que fa a la responsabilitat, l'entenen en el sentit de fer la feina amb el màxim rigor i competència, amb qualitat i sostenibilitat, i partint de la participació, la transparència i la il·lusió en la manera de fer.

Una de les frases que fan servir per presentar-se és molt explícita sobre els valors propis: *Som una organització de gestió ètica, solidària i participativa que busca la innovació fomentant l'emprenedoria en els equips i apoderant les persones.*



COMPROMÍS AMB LA GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

La responsabilitat social per a l'Associació Alba no es confon amb la seva dimensió social. Les persones són el centre, però la gestió de l'RS inclou els temes ambientals, econòmics, laborals i també, de manera molt rellevant, les matèries de bon govern. Actualment, com a conseqüència de l'aprovació del nou marc estratègic, treballen "l'ètica d'alba, la nostra responsabilitat social organitzativa" des d'aquests grups:

- a) **Atenció a la persona.** Després de definir el codi ètic, ara en fan la implantació definint accions i també fent un recull d'indicadors per al seguiment del compliment.
- b) **Sostenibilitat ambiental.** Grup de nova creació, que recollirà les accions realitzades des del programa Alba Verda i també definiran altres accions
- c) **Transparència i bon govern.** Des de direcció i comunicació es destina una reunió al mes a fer autoavaluació a través de l'eina TRANSPARENT, millorant la seva implementació a web i generat debat i reflexió sobre el model de governança i participació democràtica de l'entitat entre tots els agents implicats.
- d) **Finançament i gestió econòmica.** Es destina una sessió al mes de la junta econòmica a temes vinculats amb RSC i finançament. Fent un pla d'acció d'alternatives de finançaments ètics i definir els criteris de contractació de proveïdors de proximitat i valor social.
- e) **Benestar laboral.** S'ha aprovat un conveni propi d'empresa i s'ha fet una comissió negociadora que es reunirà un cop al mes per concretar millores i propostes pel que fa a: conciliació laboral i familiar, regulació del dret al servei de menjador i allotjament per part de l'empresa, regulació de l'ús de dispositius mòbils, temps de descans, millores socials proposades pels equips...etc.

Alba disposa d'un **Espai de Reflexió Ètica (ERE)** per a abordar aquest enfocament de gestió. Inicialment estava integrada dins un ERE de la federació ALLEM, on reflexionaven junt amb altres organitzacions, però van considerar que calia internalitzar-ho més per poder aprofundir-hi en la lògica organitzacional pròpia.

Un cop van començar a funcionar amb el propi ERE, van trobar-se que els arribaven pocs casos d'anàlisi, i aquest va ser un dels motius que els va portar a elaborar un **codi ètic** propi, de manera que van anar entrant en un model més gestionat i sistemàtic per abordar les matèries ètiques. El document L'ètica d'Alba vol ser un pas significatiu per a esdevenir una entitat ètica, responsable i compromesa, i va ser fruit d'un procés de treball molt participatiu. A més, per assegurar-ne la implantació, s'ha fet una guia que inclou diferents accions per a cada àrea i mecanismes de seguiment.

Respecte a la **rendició de comptes**, recentment s'ha fet un pas més, amb motiu de l'obligació legal de disposar d'un Portal de transparència i es facilita l'accés a totes les informacions agrupades en un espai del web i s'està adaptant perquè sigui clara i entenedora. Per una banda, Alba aporta:

- Informació relacionada amb la gestió organitzativa de l'entitat: informació general de l'entitat, organigrama, missió visió i valors, junta;
- Informació relacionada amb la gestió econòmica i pressupostària: pressupost de l'entitat, contractes establerts amb l'Administració pública, convenis subscrits amb l'Administració, subvencions i ajudes concedides per l'Administració Pública, i comptes anuals i informe auditoria.

L'Associació Alba publica memòries anuals d'activitat i també s'ha aplicat el Balanç social de la XES, en el qual ha obtingut un 8,3 de valoració de les persones de l'equip.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'Associació Alba ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

I en el 2017 ha estat seleccionada per participar en un Programa pilot d'acompanyament a la millora de la **participació interna i gestió democràtica**, de la *Confederació - Patronat del Tercer Sector Social de Catalunya*, i que té per finalitat enfortir el sector no lucratiu de serveis socials i d'atenció a les persones a través de la promoció de models de governança democràtica. D'aquesta manera, Alba pretén sistematitzar i reforçar els processos de participació interna i gestió democràtica partint de les bones pràctiques de què disposen en el camp del bon govern. Entre aquestes, per exemple:

- Entre les més de cinc-centes persones sòcies hi tenen aproximadament un terç d'usuaris, un terç de treballadors i un terç de ciutadania. No totes les famílies ni tots els treballadors en són socis, però ho fomenten per a garantir una millor implicació i també obrir els canals de participació i governança democràtica.
- Promouen accions conjuntes amb les famílies i fan una trobada anual de famílies.
- Una persona usuària forma part de la Junta directiva de l'associació, un exemple de bon govern molt adequat al tipus d'organització.



COMPROMÍS AMB EL DESENVOLUPAMENT

La responsabilitat en els vectors de bon govern i d'impacte econòmic ha estat molt desenvolupada per Alba, amb una orientació innovadora i amb un rigor en la planificació estratègica, amb una voluntat de ser acompanyats en aquests processos de reflexió per a assegurar el millor model de desenvolupament.

Durant el 2016 es va definir el **Pla estratègic "Som motor de canvi"**, amb un lema que mostra explícitament que es vol contribuir a transformar l'entorn.

Aquest pla marca nous reptes i succeeix el **Marc estratègic "Alba i les Persones"**, que va estar vigent en el període **2012-2016**. Aquell marc va apostar per situar la persona en el centre i va comportar redefinir la forma de treballar al voltant de les seves necessitats, implicant més les famílies, facilitant-los recursos, consolidant projectes de formació i inserció i impulsant millores per al benestar laboral. També en aquest període es van obrir a la ciutadania desenvolupant aliances i projectes per a ser coneguts i col·laborar conjuntament. Tot això, es va aconseguir mantenint la sostenibilitat econòmica.

Nou pla estratègic

En el moment actual, Alba entén que el canvi de paradigma passa per entendre que les dificultats no tenen a veure amb les persones sinó amb els entorns i, per això, consideren que allò que els toca com a entitat és activar un altre tipus d'organització d'agents i recursos per tal de **transformar les dificultats en oportunitats cap a un procés de vida independent** on les per-



sones amb discapacitat participin, siguin autogestores de les seves vides i tinguin garantida la inclusió a la seva comunitat.

El nou pla posa el focus en el benestar de les persones, capacitant-les per la seva màxima qualitat de vida, salut i benestar seran els pilars, oberts a nous reptes socials. Un treball amb xarxa amb el territori i aliances, fent un treball de sensibilització i comunicar allò que fan per aconseguir implicar a la gent amb accions de voluntariat i sigui un projecte de tots. Ho fan potenciant la innovació i millora contínua, les eines tecnològiques al servei de les persones i amb l'ADN de ser una organització amb un model autogestionat per equips de treball, apoderant el creixement personal, seguint un model d'economia social que generi un impacte en el territori, fidelitzant les relacions amb els seus col·laboradors sempre des de l'ètica d'una organització que pensa per les persones i el territori, per ser motor de canvi.

Procés participatiu

Per la construcció del nou marc estratègic, Alba es va marcar com a repte implicar tots els col·lectius relacionats per mitjà d'espais de participació i canals de comunicació amb l'objectiu de recollir aportacions, suggeriments i necessitats. Prèviament a la construcció del Pla amb l'equip motor, es va fer:

1. Període d'inspiració. Es van organitzar tres Xerrades Inspira, per abordar com les noves tecnologies poden ajudar a la transformació social; com es pot esdevenir un territori socialment responsable; i com avançar en la igualtat i els drets socials.
2. Enquestes a socis, amics, famílies i voluntaris, sobre temes que podrien plantejar-se en el nou marc estratègic.
3. Sessions plenàries de professionals, amb un grup de 42 persones que representaven diferents serveis i àrees de l'Associació Alba. S'hi va treballar la diagnosi, els valors, i els eixos estratègics.

Visió de l'associació

Han definit una **visió** corporativa que engloba diferents reptes, com el foment de l'autogestió i la participació, o l'especialització a donar resposta a les necessitats de futur de les persones. Però encara fan un pas més enllà i també estableixen per al futur prestar serveis oberts a tothom en els àmbits de lleure, formació i inserció, habitatge i salut. La visió també inclou aspectes identificats amb la responsabilitat social, com ara la voluntat de ser una entitat d'economia social sostenible, que generi confiança i que promogui una ciutadania i un territori compromès incentivant el voluntariat i treballant amb xarxa amb entitats, especialment del tercer sector. Finalment, també inclouen la innovació i l'avaluació de l'impacte de les seves accions.

Nous instruments jurídics

Amb l'objectiu de disposar d'una estructura que ajudi a impulsar projectes de futur, al 2014 es va crear la **ió Alba Futur**, que treballa amb paral·lel a l'associació però amb una orientació més estratègica i innovadora, a banda de facilitar noves vies de finançament com les de llegats i donacions.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT DEL PROJECTE

La dimensió més estratègica passa per la sostenibilitat de l'organització, i en aquest sentit fan una opció per tenir més projectes propis que disminueixin el grau de dependència externa, especialment pel que fa a subvencions públiques però també de serveis de poc valor afegit, de manera que els serveis de manipulats, per exemple, han perdut rellevància en l'orientació que van prenent.

L'exemple de referència en la dimensió de les activitats pròpies és la creació fa deu anys del restaurant, que serveix una mitjana de 55 menús diaris, i l'obrador de galetes. De fet, va coincidir en el temps l'inici d'aquesta nova activitat amb la davallada dels manipulats. La història dels fets també té un component d'altruisme. Alba tenia un volum important en la prestació de serveis de manipulat per a l'empresa Lear. Quan aquesta va tancar, l'impacte va ser fort tant per al territori com per a l'associació, però es va donar un fet inesperat: **un obrador local, el Rosal**, va plegar per jubilació, però el seu propietari, va oferir la continuïtat de l'obrador si des d'Alba se'n volien fer càrrec, i va aportar-los els seus coneixements per tal que les persones de l'associació poguessin crear valor amb una nova activitat econòmica, actualment 10.000 kilos de galetes artesanes amb un producte de gran valor com són els arrugats de xocolata.

Durant el període 2012-2015 l'entitat han crescut un 16% el seu pressupost, passant de 4,6 a 5,4M€ i mantenint l'equilibri pressupostari.

COMPROMÍS AMB EL TERRITORI I LES ALIANCES

Es defineixen com una entitat responsable amb les persones i amb el territori. I aquest compromís amb el territori és doble. Per una banda, cada acció que fan genera un impacte directe a l'entorn, de manera que són més conscients de la rellevància de ser socialment responsables en totes les dimensions. Però a més, també promouen projectes i aliances col·laboratives que beneficiïn el territori i el seu teixit empresarial i associatiu.

Cal fer especial èmfasi a les múltiples relacions i aliances que mantenen amb altres organitzacions i institucions, que formen part d'un estil relacional de treballar. Consideren que la millor manera de progressar en la seva missió és a través de la cooperació i treballar amb xarxa amb les en-

fundació
alhafutur





titats del territori, i disposen del suport i la col·laboració d'entitats, empreses i institucions per a portar a terme els projectes. En el marc del pla estratègic 2012-15 han realitzat 15 convenis amb altres entitats.

Formen part de les federacions ALLEM, Dincat i Salut Mental de Catalunya. A més, treballen en xarxa amb moltes altres entitats, on participen activament compartint idees, recursos i suport mutu. Són membres del Clúster Crèixer i de la Fundació Tutelar Terres de Lleida, XES, Programa Incorpora i col·laboren, entre d'altres, amb la Cooperativa l'Olivera, la Fundació Casa Dalmases, i diverses institucions públiques i privades.

COMPROMÍS AMB ELS PROFESSIONALS

El seu compromís amb les persones també té un enfocament molt directe en els 297 professionals, dels quals 74 tenen discapacitat. Més de la meitat corresponen a jornada completa, mentre que els altres són molt diversos, tant de més com de menys de 20h.

- S'han fet 3781 hores de formació (2016) i un dels projectes que estan portant a terme amb la col·laboració de la UdL és sobre Treballar les capacitats i les fortaleces dels professionals per millorar el benestar i felicitat dels professionals.
- L'índex de **satisfacció** obtingut en el darrer Balanç social ofereix una mitjana de 8 sobre 10, amb els salaris com el punt menys valorat. Cal dir que han passat del 40 al 60% de participació, important tenint en compte que una part dels treballadors són puntuals o amb dedicacions baixes.
- Han impulsat diverses **millores**, com el programa Alba Posa't Guapa, que recull les demandes i millores dels serveis i el nou gestor d'espais, o el programa *Alba Deixa empremta*. En total gestionen 297 nòmines, que corresponen a 6 convenis laborals diferents, i hi ha la voluntat de tenir un sol conveni. A més, després de sis anys sense possibilitat d'augment salarial, ara tenen la voluntat que ningú resti per sota dels 735€/mes.
- Per afavorir la cultura col·laborativa, estalviar en transport i disminuir els impactes en emissions de CO₂, promouen compartir vehicle entre els treballadors que s'hagin de desplaçar a través d'una eina a la intranet anomenada "transport sostenible" on es pot publicar un trajecte i les persones interessades afegir-s'hi.

CONCLUSIONS

Amb més de 40 anys *contagiant felicitat*, Alba és una entitat que pretén deixar empremta en les persones i el territori. Aquesta entitat targarina és un exemple de bona gestió i de capacitat de basar els èxits en uns valors responsables, juntament amb una gran visió per fer front i avançar-se als reptes. Pel seu volum i pro-activitat és tota una institució a l'Urgell i als altres territoris per on creix, guanyant-se la confiança dels seus grups d'interès i afavorint la construcció d'aliances.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Maite Trepas, Directora Gerent, Sandra Oriola, Coordinadora de l'Àrea de persones i famílies, Responsable de RSO i altres persones de l'equip tècnic.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Associació de Comerciants de Creu Coberta

Nom de l'empresa Associació de Comerciants de Creu Coberta

Sector d'activitat Associacionisme comercial

Plantilla 4 persones

Pàgina web www.creucoberta.com

Twitter @CreuCobertaShop

Adreça Callao 9, baixos · 08014 Barcelona

Contacte T. 933 321 707 - info@creucoberta.com



PRESENTACIÓ

L'Associació de Comerciants i Veïns de Creu Coberta és un dels principals eixos comercials a cel obert de Barcelona. Es troba al barri d'Hostafrancs i té una àrea d'influència que inclou els entorns de la Plaça d'Espanya, el Parc de Joan Miró, el Poble-sec, el barri de la Font de la Guatlla, la Bordeta i Sants. A més, des de fa un temps, inclou com a associats el Poble Espanyol de Barcelona, com a centre especialitzat en l'artesanía, i també el Centre comercial Arenas de Barcelona, de tal manera que és el primer eix comercial de botigues tradicionals que s'alia a una gran superfície.

Nascuda a mitjans dels anys 60, l'Associació de Comerciants té com a principal interès la dinamització del barri, a través d'activitats de promoció econòmica. Si bé havia estat una zona desatesa per l'Ajuntament, al 2002, amb un canvi de Junta, inicien un període més proactiu, més àgil, més participatiu i horitzontal, menys jeràrquic i finalment més flexible, amb àrees estructurades en xarxa i a patir de les diferents inquietuds. Amb el canvi de segle, l'entitat es renova creant una gran junta directiva amb unes àrees centralitzades (l'econòmica i la gestió diària), i unes àrees descentralitzades amb més de quaranta persones, fet que permet la implicació de molt voluntariat. Entre elles, impulsa nous projectes culturals, associatius, i en àmbits com la immigració, el civisme, la sostenibilitat i l'atenció a les persones amb característiques especials.

RESPONSABILITAT SOCIAL COMERCIAL

L'associació ha estat pionera en el desenvolupament de la responsabilitat social en un eix comercial, fet que s'ha produït en paral·lel a una opció per la qualitat.

Va integrar la responsabilitat social passant de l'RS empresarial a l'RS comercial, basada en petits projectes locals solidaris. El 2002 era un concepte incipient però el temps els ha donat la raó. Inicialment van adaptar els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides a la seva realitat.

El propòsit és construir un comerç sostenible, responsable socialment i basat en el respecte, la solidaritat, la justícia, la no-discriminació, la convivència i el civisme i que tinguin en compte les preocupacions socials i ambientals respecte a les operacions comercials i a les relacions amb els grups d'interès.

L'associació va definir un model basat en diversos principis:

- **Principi de coordinació**, que els porta a fer accions amb actors de l'entorn;
- **Principi d'inclusió**, que els permet treballar per l'acostament de nous associats;

“L'associació ha estat pionera en el desenvolupament de la responsabilitat social en un eix comercial”



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

- **Principi de participació**, que comporta la dinamització d'activitats al carrer;
- **Principi de solidaritat**, que afegeix un vessant de reivindicació social i de solidaritat en totes les activitats amb els veïns.

Un dels valors que també els resulta rellevant és la **transparència**. *“Cal que l'entitat treballi amb plena transparència. Hem d'assumir aquest repte, impulsant mecanismes d'autocontrol a la pròpia entitat i rendició de comptes als associats, que serveixin d'exemple. Aquesta transparència ha de ser tant en recursos econòmics i finançament com de despeses i inversions”.*

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'Associació de Comerciants Creu Coberta ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capaciació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos.

COMPROMESOS AMB EL COMERÇ LOCAL

En tant que associació de comerciants, tenen un primer compromís que forma part de la seva finalitat fundacional, i que és l'atenció a l'associat. Porten a terme iniciatives diverses del tipus:

- Formació per als associats
- Publicitat: ofertes i campanyes
- Promoció, amb distintius i gestió de serveis
- Acompanyament a l'associat davant l'Administració, i mediació.

Cal destacar el seu paper singularment rellevant en el cas del nou comerciant que prové de la migració.

COMPROMESOS AMB LES COL·LABORACIONS I ALIANCES

L'Associació fa un treball en xarxa internament i amb altres entitats equivalents. Tenen un caràcter dinàmic, emprenedor i innovador, a més d'un sentit compromès. Plantegen fórmules innovadores com iniciatives conjuntes amb l'Administració, sumant esforços de treball i econòmics, com ara les Agrupacions d'Interès Econòmic. *“Si el que volem és una democràcia participativa en lloc de representativa, és necessari crear vies de diàleg i d'adaptació”.* En aquest sentit, aposten per crear un clima de complicitat i confiança, ja que el fet de participar no vol dir solament informar i comunicar sinó compartir i tenir projectes en comú. Per això, els agrada abordar els reptes amb diàleg i cercar nous mètodes per enfocar i solucionar les demandes reals de la ciutadania en temes com el comerç, la seguretat, la neteja, la immigració...

- Un exemple d'aplicació concreta dels valors col·laboratius va ser la realització entre tots els forns i pastisseries associades d'unes galetes que van anomenar *“Creuetes”*, en referència al seu topònim.
- Tanmateix, on aquest caràcter de col·laboració positiva queda més ben descrit és a partir del moment que el projecte de Centre Comercial de les Arenes ja era definitiu: van optar per no predisposar-s'hi en contra sinó construir l'aliança.
- En el seu model de governança, disposen d'una junta directiva que es veu ampliada per moltes altres persones que presten la seva col·laboració com a voluntariat per mitjà de comissions de treball, fet que permet millorar la implicació i el sentit de pertinença.

- També forma part de l'esperit col·laboratiu, la voluntat de compartir experiències, exportant les seves bones pràctiques a altres barris. Precisament, al 2015 van publicar un llibre titulat “*Compartint experiències. L'Associació de Comerciants de Creu Coberta i la dinamització comercial d'un territori*”, que permet recollir i posar a disposició d'altres la seva trajectòria.

COMPROMESOS AMB LA DIVERSITAT

L'arribada de **persones immigrants** es va produir de manera sobtada i massiva, de manera que l'associació es va haver d'adaptar a la realitat de la societat i del barri, amb les portes obertes a una nova realitat més plural. Manifesten que la multiculturalitat els ofereix la riquesa de la diversitat, i a la junta directiva hi han coincidit persones d'origen indi, xinès, paquistanès, mexicà o guineà. “*El nostre objectiu és aconseguir una integració plena i això només és possible fer-ho des del respecte a les diferències, la comprensió i la tolerància. És aquí on les associacions podem adoptar un paper integrador i anivellador important*”. Per abordar aquest repte han anat fent acords amb entitats diverses i també plans especials d'atenció als comerciants nous. Fan un curs bàsic de català per a comerciants nous.

Des de fa molts anys, Creu Coberta treballa pel **comerç accessible**, fent que totes les persones, amb independència de les seves característiques físiques o psíquiques, tinguin un accés fàcil als establiments de l'eix. És per això que l'Associació ha desenvolupat projectes perquè tothom sense distincions, pugui fer ús de l'oferta comercial, els quals han estat avalats i premiats.

Dins del programa **Creu Coberta accessible** l'associació va fer el projecte “Creu Coberta en relleu”, amb la col·laboració de l'ONCE, que inclou la col·locació de plaques d'alumini en braille. Aquestes plaques es col·locaran a la part esquerra de cada establiment, a una alçada d'un metre i mig, i inclouran una llista dels productes que ofereix cada establiment, i dels monuments i espais singulars que hi ha a les rodalies. La iniciativa és pionera a l'Estat i mostra que ja fa anys que l'Associació és pionera en adaptar el comerç i fer les botigues accessibles. En el marc d'aquest projecte adreçat a les persones amb **visibilitat reduïda**, es va editar un llibre amb recomanacions sobre com adreçar-se a les persones cegues que entren als establiments, així com una carta en braille personalitzada per a cada establiment i totes diferents.

Ara mateix, Creu Coberta treballa en un projecte per a l'accés de les persones amb disminucions auditives i visuals als establiments associats. Al mateix temps desenvolupa altres projectes en la mateixa línia i ajuda els nous comerços associats a millorar l'accés amb rampes i sense graons, per a les persones amb mobilitat reduïda. Avui són pioners en un barri i un comerç accessible a tota la clientela amb discapacitat física i *psíquica*, i ha esdevingut un banc de proves per a un comerç adaptat a tothom.

En coherència, el 2003 van reformar la seu per a fer-la més accessible per a persones amb discapacitat, com ara l'accés als lavabos. Va tenir un cost econòmic important i va afectar també l'espai, però va ser la primera seu de comerciants adaptada.

“Des de fa molts anys, Creu Coberta treballa pel comerç accessible, fent que totes les persones tinguin un accés fàcil als establiments”



COMPROMESOS AMB ELS REPTES SOCIALS

A més de les activitats de promoció comercial, l'associació porta a terme campanyes que pretenen contribuir a divulgar valors socials, com ara:

- d'**urbanitat**: repartiment de 300.000 bosses per a deposicions d'animals, Campanya Creu Coberta Neta i Bonica...
- **ambientals**: acord per a una Barcelona sostenible, Creu Coberta Sostenible i Ecològica, Projecte sostenible Km 0...
- de necessitats **socials**: Creu Coberta contra la pobresa, respecte a la diversitat...
- de promoció **cultural**: divulgació històrica, foment de la llengua catalana, Festival internacional de cinema i comerç de Barcelona, Festa Major d'Hostafrancs, Jocs Florals de Sants, Hostafrancs i la Bordeta, Concurs de pintura ràpida, Col·laboració amb entitats d'immigració i altres entitats, Amics de Creu Coberta, o la col·laboració anual a la Marató de TV3.
- campanyes pel **comerç just** i responsable
- També col·laboren en campanyes contra la **violència de gènere**, i van fer un manifest condemnant tota violència.



Els comerços es renoven constantment i els antics establiments donen pas a les noves botigues, amb noves cares, nous reptes i encara nous productes. Amb l'objectiu de mantenir com un tot harmònic el conjunt del comerç a Creu Coberta i Hostafrancs, l'Associació ha engegat un projecte de **mediació immobiliària** que permetrà l'arribada d'empreses i establiments de qualitat en aquells espais i locals que es tanquen per donar pas a noves empreses. Un dels objectius de l'Associació de Comerciants de Creu Coberta és vetllar per la competència i per la qualitat dels establiments establerts a Creu Coberta, i per això, exercirà com a mitjancera en els traspassos i inicis d'activitat de les noves botigues.

COMPROMESOS AMB EL BARRI, LA SALUT, LA SEURETAT I EL TURISME SOSTENIBLE

A més dels reptes socials, l'associació mostra el seu compromís actiu en tot allò que afecta el barri, els seus comerços i la gent que hi viu o que hi accedeix. I això implica una preocupació per la salut o la seguretat o per contribuir a fomentar un model de turisme que sigui més sostenible:

- Potencia un model de comerç de carrer, de proximitat, que es vincula a la vida al carrer i que aporta moviment, llum i **seguretat** allà on s'ubica. A més, el compromís amb el barri també el desenvolupen a partir d'activitats diverses i amb una voluntat d'escolta i de contribució a fer-lo millor.
- L'associació es preocupa per la salut i seguretat dels veïns i visitants, ja que Creu Coberta és el primer eix **cardioprotegit** de l'Estat. Es va creure convenient tenir un DEA al local, per atendre amb un desfibril·lador casos urgents que es puguin donar al carrer. Algunes persones de la Junta van assistir a un curs per a aprendre a usar-lo.
- Una de les seves darreres aportacions en el camp del **turisme sostenible** és la gestió d'un espai d'ús ciutadà sobre un solar en desús, anomenat **Meeting Point Creu Coberta**, que vol ser un lloc de trobada entre el públic local i el turisme, dedicat a activitats molt diverses entorn a la sostenibilitat, la cultura i el civisme. Disposa de la primera i única oficina de turisme ciutadà gestionada per una entitat sense ànim de lucre.



- El Meeting Point Creu Coberta inclou la primera Street Art de Barcelona, on s'hi fan graffitis de gran format, fet que suposa una manera de sensibilitzar la gent jove per no embrutar la ciutat i aportar-hi activitat artística. Les accions estan basades en la interculturalitat, el civisme i l'RSE.
- L'associació té la pretensió de fer sorgir iniciatives veïnals i vetllar pel benestar i convivència al barri.

PREMIS I RECONeixEMENTS

Al llarg dels darrers anys, l'associació ha estat premiada amb diversos guardons, que tenen com a objectiu la millora de l'entorn des del comerç, aplicant conceptes de responsabilitat social comercial, destacant la idea de que els comerciants també són veïns del barri. Entre aquests destaquen la Medalla d'Honor de Barcelona, dos premis de la Conselleria de Comerç de la Generalitat de Catalunya, el Premi Barcelona la millor botiga del món, el Premi Sants-Montjuïc, i van ser el primer eix a rebre el primer Premio Nacional a Centros Comerciales Abiertos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

CONCLUSIONS

Destaca d'aquesta associació de botiguers el seu caràcter avançat, pel que fa a plantejar-se compromisos en àmbits molt allunyats de la dinàmica estrictament comercial, però alineats amb la sensibilitat per fer un barri millor per a les persones. Han estat, doncs, un eix pioner a integrar la responsabilitat social, tant en l'activitat pròpia com estenent aquests valors entre els seus grups d'interès i membres. Aquest caràcter innovador també es va traslladar en la incorporació de la tecnologia en establiments tradicionals o en actuar sense por davant els reptes que se'ls obrien, com la creació de zones comercials properes.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Lluís Llanas, president, i a Albert Torras, cap de Comunicació.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Campos Estela

Nom de l'empresa Campos Estela

Sector d'activitat Àpats i lleure educatiu a les escoles

Plantilla Estructura organitzativa fixa de 20 persones integrades a l'equip de gestió. Plantilla fixa discontinua de 187 treballadors/es a l'equip que treballa des de les escoles

Pàgina web camposestela.com / www.pesaipensa.org

Adreça Avinguda Antoni Gaudí, s/n Rubí (Vallès Occidental)

Contacte T. 935 881 262 - comunicacio@camposestela.com



campos estela
ÀPATS I LLEURE PER A ESCOLES

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Des de 1968...

L'empresa Campos Estela té els seus orígens el 1968 quan en Pepe García, vingut de Galícia, i la Maribel Huesca inicien un projecte de vida plegats i obren un bar de dinars als voltants del Monestir de Sant Cugat del Vallès i l'Escola de Mestres. Alguns dels seus estudiants s'acosten a dinar al bar Compostela i guarden molt bon record dels plats de la Maribel. Quan acaben els estudis i comencen a exercir de mestres demanen ajuda al matrimoni García-Huesca per posar en marxa el menjador de l'escola on treballen.

Actualment Campos Estela, amb un nom que remet als orígens, està especialitzada en àpats i lleure als menjadors escolars i continua sent de caràcter familiar, amb la segona generació al capdavant. Està integrada per un equip amb una àmplia experiència en nutrició, seguretat alimentària, pedagogia i lleure educatiu.

Campos Estela, que disposa d'oficines a Sant Cugat i d'una cuina central a Rubí, treballa de forma coordinada amb les comissions de menjador a les escoles i, principalment, cuina des de les instal·lacions pròpies dels centres educatius. Avui dia gestiona l'espai del migdia a escoles de comarques de la província de Barcelona. Els seus projectes educatius promouen:

- Hàbits alimentaris saludables
- Sensibilització ambiental
- Educació en valors
- Lleure inclusiu

COMPROMESOS AMB LES ESCOLES I LA SOCIETAT

Des que Campos Estela va començar la seva activitat s'ha compromès amb els reptes que els proposaven les pròpies escoles, les entitats del seu entorn i els que la pròpia empresa s'ha anat plantejant pel camí. Sempre s'ha mostrat oberta a col·laborar i engegar els projectes més diversos.



“ El naixement de l'Escola de Mestres de Sant Cugat del Vallès marca l'inici de la trajectòria de Campos Estela ”



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



La integració de l'RS a Campos Estela neix d'una voluntat fins a esdevenir una eina de cohesió per a un equip geogràficament dispers i humanament divers

Les línies de treball en Responsabilitat Social Empresarial estan co-disenyades amb escoles clients, treballadors, proveïdors i entitats socials amb la finalitat de desenvolupar tot el talent que es genera al voltant de l'organització d'acord amb tres eixos:

1) Promoure un estil de vida saludable

- Programa **Cuinem Salut** per a la formació contínua dels equips amb trobades per preparar plats amb aliments de temporada.
- Jornades de **Meatless Day** per fomentar proteïna vegetal.
- **Jon Espernallac** com a projecte educatiu per promoure aromàtiques de la dieta mediterrània, conèixer les seves propietats i reduir ingesta de sal.
- Tallers i activitats per promoure una dieta saludable.
- Berenars saludables a la sortida d'escola.

2) Afavorir la cohesió social

- Col·laboració amb menjadors socials.
- Tallers de cuina per a entitats socials per fomentar autoestima i millorar autonomia d'alumnes amb diferents capacitats.
- Sessions formatives en restauració a joves en risc d'exclusió social.
- **VospaTour** com a projecte educatiu per sensibilitzar sobre la diversitat i el lleure inclusiu.

3) Fomentar el respecte pel medi ambient

- **Pesa i Pensa** com a projecte d'acció contra el malbaratament alimentari.
- **Vespa i Vispa** per promoure mobilitat sostenible i desmaterialització.
- Reaprofitament alimentari a través d'iniciatives pròpies i de la col·laboració amb altres projectes com *Recooperem o Barcelona comparteix el menjar*.
- Sistema de recollida d'oli usat de Rubiclak.
- Criteris de sostenibilitat en la gestió de les cuines.

MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

La **missió** de Campos Estela és cuinar benestar per afavorir l'equilibri entre la vida laboral i familiar. Es tracta de generar valor de forma sostinguda a la comunitat educativa (mitjançant els serveis), als seus socis (a través de la independència econòmica) i a les persones que integren l'equip (mitjançant la formació contínua i l'oportunitat de créixer professionalment amb el projecte).

L'activitat se centra a oferir un servei d'àpats i lleure a les escoles que promogui en els infants l'adquisició d'hàbits d'alimentació saludable, l'educació en valors, i els aprenentatges que estimulin la seva autonomia i creativitat, tot oferint un servei de confiança, pròxim i eficient tant a les famílies com als centres educatius.

Campos Estela s'encarrega de dissenyar els menús, de cuinar-los, de garantir-ne la seguretat alimentària i de dur a terme activitats de lleure educatiu per aprendre a conèixer, aprendre a fer, aprendre a conviure i aprendre a ser.

Pel que fa a la **visió**, aquesta és esdevenir una empresa referent en el servei d'àpats i lleure a escoles a l'àmbit de Catalunya, reconeguda per la qualitat de la seva proposta gastronòmica, la innovació dels seus projectes pedagògics, l'acompliment en el seu servei en quant a eficiència, eficàcia i proximitat, així com el seu compromís amb la societat.

Els principals **valors** de Campos Estela són:

- Tradició: L'equip, amb la segona generació al capdavant, sap com es fan les coses i ho transmet en el dia a dia amb qualitat i coneixement.
- Innovació: Campos Estela ha iniciat un procés per a sistematitzar la innovació a través d'un entorn que l'afavoreix, mitjançant la dotació del seu equip d'eines i habilitats per posar en marxa nous projectes i a través de l'impuls d'aquest nou valor des del lideratge de l'empresa.
- Acompliment: L'equip, a través de la seva experiència, s'esforça en assolir els objectius, superant-se dia a dia i realitzant una gestió operativa de forma més eficient.

SOLUCIONS INNOVADORES AMB BENEFICIS AMBIENTALS

1. Activitats de sensibilització ambiental a escola

PESA I PENSA, contra malbaratament alimentari

Es tracta d'un projecte que lluita contra el malbaratament alimentari als menjadors escolars. Pesa i Pensa permet fer responsables els nens i nenes de decisions com si cal repetir un plat sencer o bé agafar més pa o més fruita. Considerem que les experiències viscudes pels infants en primera persona, quan tenen autonomia de decisió, són una eina d'aprenentatge eficaç i perdurable en el temps que els ajudarà a tenir un consum crític. L'objectiu és que, a través del Pesa i Pensa, els infants i joves interioritzin un bon hàbit que els acompanyarà tota la vida i que, a més, transmetran a les seves famílies.

La prova pilot d'aquest projecte es va posar en marxa l'any 2014. A partir del segon mes i de forma sostinguda, el malbaratament alimentari al menjador escolar es va reduir en un 35% i la generació de residus en un 50%. El mètode Pesa i Pensa és concretar en 5 passos:

- 1) **separar** en quatre recipients: envasos, orgànic immenjable, orgànic menjable, aigua.
- 2) **pesar** de forma diària, sistemàtica i exacta.
- 3) **registrar** dades: dia, àpats servits, residus generats.
- 4) **pensar**: analitzar dades en relació al residu generat.
- 5) **proposar**: fixar els objectius a assolir amb els infants.

Beneficis del Pesa i Pensa

- Competència matemàtica: lectura de balança, operacions de càlcul.
- Competència lingüística: debat sobre les dades recollides.
- Competència digital: registre de les dades a la web app del projecte.
- Competència del coneixement: reflexions sobre la petjada ecològica, la procedència dels aliments, els recursos necessaris per produir-los, transportar-los i cuinar-los.
- Competència de l'autonomia: fixació dels objectius de millora per part dels mateixos infants.

“ La missió corporativa se centra a cuinar benestar per afavorir l'equilibri entre la vida laboral i familiar ”



6 **Oberts a compartir projectes amb altres empreses o entitats per avançar junts amb iniciatives com les del Pesa i Pensa contra el malbaratament alimentari**

- Competència social: trasllat dels aprenentatges a la família i els seu entorn
- Sensibilització de generacions futures sobre hàbits de consum
- Reducció i separació dels residus
- Iniciativa extrapolable a altres territoris
- Mètode aplicable a altres àmbits fora de la comunitat educativa
- App que permet recollir les dades i extreure'n conclusions per aplicar mesures que contribueixin a reduir el malbaratament alimentari

DESTACAT: "Oberts a compartir projectes amb altres empreses o entitats per avançar junts amb iniciatives com les del Pesa i Pensa contra el malbaratament alimentari"

VESPA I VISPA, per a la desmaterialització i la mobilitat sostenible



Es tracta d'un projecte que promou la mobilitat sostenible i la desmaterialització usant bicicletes fetes amb peces reutilitzades procedents d'altres en desús. L'activitat va tenir la participació de 3.170 infants el curs 2015-16. Amb aquesta activitat es vol difondre que, si fem servir la bicicleta en el dia a dia, fins i tot per arribar a l'escola, aportem el nostre granet de sorra per contribuir a la mobilitat sostenible. I, ahora, transmetem el missatge que fomentar un consum responsable depèn de nosaltres, a través del reciclatge i la reutilització de materials, estris o joguines que formen part de la vida quotidiana dels infants.

2. Reaprofitament alimentari

L'empresa desenvolupa iniciatives de reaprofitament d'aliments a través de diverses entitats, especialment Càritas. Alhora participa de forma activa en el programa "Recooperem, accions contra el malbaratament alimentari" engegat pel Consorci per a la Gestió de Residus del Vallès Occidental, i comença a col·laborar amb el projecte "Barcelona comparteix el menjar" impulsat per Nutrició sense Fronteres. L'objectiu se centra en aprofitar el menjar sobrant i les mostres testimoni de cara als menjadors socials i les entitats que el redistribueixen entre famílies en situació de vulnerabilitat.

3. Projecte Rubiclak, gestió de residus

Col·labora amb el Centre d'Educació Especial Ca n'Oriol de Rubí per recollir oli usat i convertir-lo en combustible biodièsel. El sistema olikak permet recollir l'oli tant de la cuina central com de les escoles de Rubí on ofereixen el servei de cuina in situ. A més del benefici ambiental, que elimina la possibilitat que l'oli usat contamine l'aigua, el projecte Rubiclak serveix com a experiència de treball en equip i d'aprenentatge formativo-laboral pels alumnes de Ca n'Oriol.

4. Criteris de sostenibilitat a la cuina

La gestió de la cuina central i de les cuines a les escoles té en compte els criteris de desenvolupament sostenible. La política de compres contempla els mecanismes necessaris per tal que els aliments que adquireixen

s'ajustin al màxim als processos de producció. En aquest sentit, disposen d'un procediment de compres que s'actualitza al començament de cada curs i s'avalua en finalitzar cada trimestre. Un dels compromisos és prevenir el malbaratament d'aliments en origen amb l'objectiu de generar el mínim excedent d'aliments.

Un altre punt que exigeixen als proveïdors és que els aliments els arribin a les cuines amb el mínim embolcall possible per minimitzar l'impacte dels residus, sobretot els *packaging* de plàstic. Entre els criteris per a seleccionar els proveïdors també tenen en compte si han desenvolupat projectes de responsabilitat social.

Alhora estan renovant de forma progressiva els electrodomèstics pels que disposen de la màxima qualificació d'eficiència energètica amb l'objectiu d'estalviar energia.

5. Productes de temporada

Seleccionen proveïdors que prioritzen els aliments de proximitat i de temporada. Així aconseguixen productes que estan en el seu punt òptim de maduració i, per tant, tenen més gust, a més d'aportar uns beneficis ambientals pel fet d'haver minimitzat la petjada ecològica que implica el transport de més llarg de recorregut.

Aquest és el cas, per exemple, del projecte EcoBodum, que neix gràcies a l'empenta de l'Assemblea d'Aturats de Rubí i el suport de l'Associació Agroecològica Can Feliu. Els nens i nenes que dinen als menjadors escolars que Campos Estela gestiona a les escoles de Rubí s'alimenten amb enciams i hortalisses cultivades en aquests horts socials, a pocs kilòmetres de la seva escola.

Alhora l'empresa difon receptes amb aliments de temporada a través del seu canal YouTube i dels posts que publica al blog. L'objectiu és que els nens i nenes s'animin a cuinar amb les seves famílies alguns dels plats que han dinat al menjador per tal de consolidar uns hàbits d'alimentació saludable a través de receptes on la fruita, la verdura, les aromàtiques o la proteïna vegetal en són les protagonistes. És la seva aportació per augmentar el consum de fruites i verdures com a una de les recomanacions per tenir una dieta saludable i prevenir malalties.

PROJECTES QUE REVERTEIXEN DIRECTAMENT EN LA SOCIETAT

Els pilars que guien l'activitat de Campos Estela són la **confiança**, la **proximitat**, el **diàleg** amb les escoles i les famílies, la màxima **qualitat** en les propostes educatives i d'alimentació, la **flexibilitat** del servei i la **passió** per una feina que té el repte de contribuir a un futur millor pels nens i nenes.

Aquestes són algunes de les accions que Campos Estela desenvolupa com a compromís amb la societat, destacant el viatge que inicia aquest curs a les escoles per sensibilitzar sobre la inclusió en l'àmbit de l'espai de migdia, el VospaTour.

1. VOSPA TOUR

Aquest curs 2016-17 realitza un projecte educatiu que pretén ser un viatge a la diversitat en base a tres eixos: mobilitat, alimentació i emocions. Per participar en aquest viatge només caldrà un passaport que els nens i nenes aniran segellant a mida que avanci el curs i que pretén sensibilitzar sobre la inclusió en l'àmbit escolar durant l'estona de menjador.





El projecte educatiu Vospa Tour ens ha permès avançar cap a una proposta de lleure més inclusiva

- **MOBILITAT.** La primera parada d'aquest viatge seran els Vospalímpics, un espai de sensibilització sobre la inclusió en les activitats de lleure a través d'esports adaptats i jocs cooperatius, alguns d'ells de caràcter tradicional. La protagonista d'aquest viatge serà la Vospa, una bicicleta adaptada que estarà acompanyada per la Vespa, feta de peces reciclades, i les Vispa.
- **ALIMENTACIÓ.** La segona parada serà entorn de l'alimentació i les diferents necessitats alimentàries dels nens i nenes a través dels **Sense Days**. Durant el primer trimestre, per exemple, prepararem un menú sense gluten que ens servirà per parlar de la intolerància al gluten i introduir les activitats que posarem en marxa al llarg del curs sobre la diversitat en l'alimentació.
- **EMOCIONS.** La darrera parada serà el **Holi Day**, una activitat amb la que els educadors acompanyaran els infants per identificar les seves emocions, a través d'elements visuals, colors i altres recursos, de manera que saber com se senten els ajudi a avançar i superar dificultats.

2. MENJADORS SOCIALS

Des del 2010 col·labora amb **Càritas Diocesana de Barcelona** per donar suport als projectes de menjador social, esdevenint així una de les **empreses amb cor**. Es tracta d'un servei diari que s'ofereix de dilluns a divendres a persones amb seguiment social.

Al llarg de 2015 Campos Estela va servir més de 15.000 àpats entre el menjador El Bosc (Rubí) i els àpats setmanals que distribueix entre les famílies usuàries. Aquests àpats procedeixen de les mostres testimoni i els excedents de cuina central, principalment.

3. FINCA FONT DEL FERRO (RUBÍ)

Des de novembre de 2009 organitza de forma setmanal un taller de cuina als alumnes de la Finca Font del Ferro (Rubí) que volen participar-hi de forma voluntària. Aquesta empresa municipal ofereix una alternativa formativa-laboral a persones adultes amb discapacitat psíquica del municipi. Al llarg de l'any són 40 sessions de tallers de cuina que, impartides per membres de l'equip de Campos Estela, afavoreixen l'autoestima i milloren les habilitats dels participants. A més, en arribar dates com el Nadal o Sant Jordi, Campos Estela adquireix plantes i roses a la Finca Font del Ferro com a obsequi a treballadors/es i clients.

4. ASSOCIACIÓ GABELLA

Col·labora en els programes formatius de l'Associació Gabella-Centre Obert Compartir, una entitat social ubicada a Ciutat Vella (Barcelona). De forma periòdica organitza tallers de cuina i seminaris pràctics adreçats a nois i noies en situació de risc social. Els joves que participen al programa Enter Compartir reben una formació prelaboral en l'àmbit de l'hostaleria i participen en cursos de formació de cambrers i ajudants de cuina. El rol de Campos Estela en aquesta col·laboració és de transferència de coneixement per tal que els joves abordin temes que han après de forma teòrica (seguretat alimentària, manipulació d'aliments, tracte amb el client...) i els puguin consolidar de forma més pràctica tant al restaurant com a la cuina.

CREIXEMENT PROFESSIONAL PER A UNA CULTURA D'ORGANITZACIÓ INNOVADORA

1. FORMACIÓ

Campos Estela disposa d'un pla de formació continuada que, coordinat pel Departament de Recursos Humans, s'adreça tant a l'equip responsable d'estar al capdavant dels diferents serveis, com als equips de cuina i de monitoratge de lleure. Al llarg d'un curs escolar s'ofereixen xerrades i jornades adreçades a reflexionar sobre la tasca diària o bé per adquirir noves tècniques i recursos que millorin la qualitat del servei durant l'espai de migdia a l'escola. Durant el curs 2015-16 es van realitzar un total de 172 hores formatives distribuïdes en 32 accions de formació: manipulació

Alguns dels cursos impartits van ser els següents:

- Seguretat alimentària (manipulació d'aliments, al·lèrgies i intoleràncies...)
- Programa "Cuinem Salut"
- Com potenciar la creativitat i les intel·ligències múltiples
- Taller d'educació emocional
- Taller de veu
- Taller de creixement professional
- Contenció emocional i física per a educadors/es
- Primer auxilis en activitats de lleure
- Prevenició de riscos laborals

2. COMUNICACIÓ INTERNA

Durant un curs escolar s'organitzen un total de tres reunions amb tot l'equip. Una es desenvolupa a l'inici de curs per presentar quin serà l'eix temàtic del projecte educatiu, compartir els reptes que s'abordaran al llarg de l'any i donar la benvinguda a les noves persones que s'hi incorporen. Les altres dues trobades, de caràcter més distès i informal, coincideixen amb el període de Nadal i el final del curs escolar. Serveixen sobretot per afavorir un bon ambient de treball, que és molt important dins l'organització, i enfortir els vincles entre persones de l'equip que habitualment treballen disperses al territori en diferents comarques barcelonines.

En acabar el curs 2015-16 Campos Estela fa la seva primera enquesta de clima, en la qual l'índex de satisfacció global vers l'empresa va ser del 3,23 sobre 4. A més, el 88,96% dels enquestats van mostrar el seu acord a recomanar Campos Estela, com a empresa de serveis, i un 98,16% la recomanaria per a treballar-hi.

En començar el curs 2016-17 l'empresa estrena un manual d'acollida adreçat específicament als monitors de lleure que s'incorporen per transmetre els valors de Campos Estela.

Actualment està definit el projecte per posar en marxa un portal de l'empleat que permeti millorar la comunicació interna i que aquesta flueixi de forma bidireccional, agilitzar processos de recursos humans i aconseguir més fluidesa en la transmissió de valors de Campos Estela.

Recursos Humans:
humans amb recursos per
a garantir el benestar dels
infants



InnovANTA 2015



3. IGUALTAT I DIVERSITAT

Pel que fa als procediments de selecció estan dissenyats per garantir la igualtat d'oportunitats. L'activitat de selecció de personal destinada a cobrir els llocs vacants de l'organització es desenvolupa de manera que es produeixi sense cap discriminació ni a la selecció ni a la contractació (igualtat d'oportunitats i tracte). De igual manera des de Campos Estela es treballa per la inserció de persones amb risc d'exclusió social (discapacitats, dones víctimes de violència de gènere...) a través d'entitats socials.

Campos Estela, amb un equip integrat per dones en un 88%, disposa d'una plantilla estable. Tot i això, es pot donar una temporalitat entre algunes persones treballadores pel fet que l'activitat està vinculada als períodes escolars. Això provoca una variabilitat en la demanda del servei per part de les famílies usuàries en funció del calendari escolar, els períodes de vacances i els períodes de jornada intensiva.

Atenent també el seu compromís amb la diversitat, al pla de formació del curs 2016 - 2017 s'han inclòs dues accions formatives per al personal d'escola en aquesta línia: "Atenció a la diversitat: una mirada sobre l'autisme" i la "Gestió de la diabetis en el menjador escolar".

4. EQUILIBRI ENTRE VIDA LABORAL I FAMILIAR

Campos Estela, que s'orienta cap a un desenvolupament de competències per a la planificació del temps, facilita el teletreball quan l'activitat ho fa possible i aplica mesures per a la flexibilització de la jornada, amb la possibilitat d'ajustar els horaris en molts casos de forma personalitzada. Aquestes mesures milloren l'equilibri de la vida laboral i familiar, amb la repercussió que això té en el benestar de l'equip. En tots els casos les jornades són intensives i el 100% de la plantilla pot dinar a l'empresa de manera gratuïta.

RECOINEIXEMENTS

Campos Estela va ser guardonada amb el 2n Reconeixement CaixaBank a la Pime Responsable a la Nit de l'Empresari en què es van lliurar els Reconeixements Cecot al Progrés Empresarial 2016. Aquest guardó és una distinció a la gestió desenvolupada per l'empresa en matèria de Responsabilitat Social Empresarial. Les línies de treball de Campos Estela estan co-dissenyades amb escoles clients, proveïdors, empleats i entitats socials en base a tres eixos: promoció d'un estil de vida saludable, fomentar respecte del medi ambient i afavorir cohesió social.

El programa Hàbits, impulsat per Campos Estela, rep el Premi InnovANTA 2015 pel caràcter innovador d'aquest sistema de supervisió del Pla de Seguretat Alimentària. Es reconeix així una experiència acreditada durant 10 anys en assessorament i serveis en matèria de seguretat alimentària i nutrició, tant en menjadors escolars com d'empresa, tenint en compte criteris de desenvolupament sostenible. L'associació professional per al Desenvolupament Tecnològic (ANTA) va lliurar el guardó durant la II Convenció de Cuines Centrals el maig de 2015.

La Cambra de Comerç i Indústria de Terrassa atorga el guardó "Premi Cambra 2015" en la categoria de Compromís i Sostenibilitat a Campos Estela pel seu projecte Empenta-Empremta de sensibilització ambiental a les escoles i contra el malbaratament alimentari, així com pel compromís amb el sistema educatiu per promoure un estil de vida saludable, afavorir la cohesió social i fomentar el respecte pel medi ambient

Campos Estela esdevé finalista del Premi Europeu de Prevenció de Residus 2015 amb “Vespa i Vispa” en la categoria d’empresa. Aquesta és la primera vegada que un mateix candidat català arriba a la fase final del Premi dues vegades, des que la iniciativa comença a celebrar-se a Catalunya, sota la coordinació de l’Agència de Residus de Catalunya.

Campos Estela és finalista dels Premis EWWR 2014 amb el projecte Pesa i Pensa contra el malbaratament alimentari en la categoria d’empresa. El Premi Europeu de Prevenció de Residus vol distingir aquelles iniciatives realitzades en el marc de la VI Setmana Europea de Prevenció de Residus.

L’any 2007 l’Ajuntament de Rubí concedeix un reconeixement a Campos Estela per la seva col·laboració en l’àmbit social i cívic vers la ciutat de Rubí



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Maite Molina, responsable de Comunicació.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l’empresa i ha estat validada per aquesta. L’elaboració de les fitxes d’RSE és una iniciativa de l’associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d’Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l’Obra social de la Caixa.

Cirprotec

Nom de l'empresa Cirprotec, SL

Sector d'activitat Tecnologia. Disseny, fabricació i comercialització de parallamps i protectors contra sobretensions

Plantilla 77 persones

Pàgina web www.cirprotec.com

Twitter @cirprotec

Adreça Lepant, 49 08223 – Terrassa (Vallès Occidental)

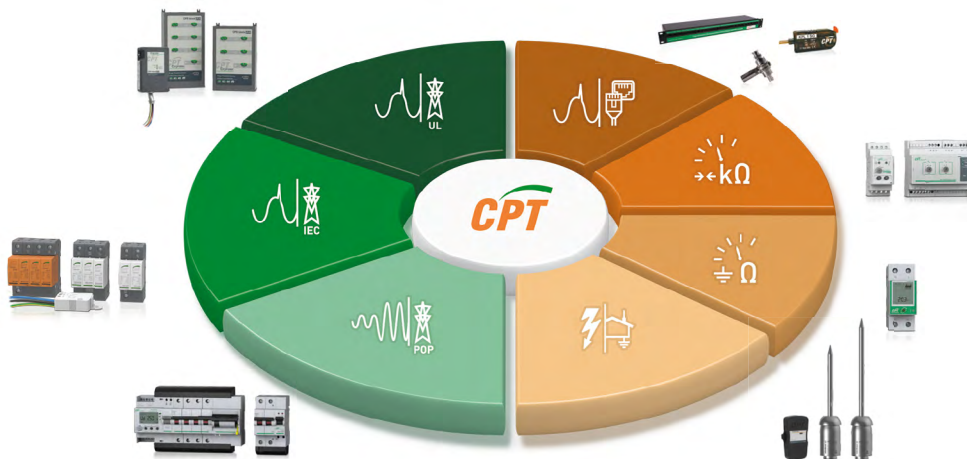
Contacte T. 902 932 702 - comercial@cirprotec.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Cirprotec és una empresa dedicada al disseny i fabricació de dispositius de protecció contra el llamp i les sobretensions. Pioners en el sector, l'empresa produeix des de fa més de 20 anys productes de qualitat emprant tecnologies innovadores i amb un elevat grau d'internacionalització, amb presència a més de 60 països a través d'una xarxa de delegacions comercials extensa.

Els principals clients de Cirprotec són les distribuïdores de materials i els grans comptes, oferint serveis d'instal·lació i, també, la realització de formacions. Els productes de Cirprotec estan enfocats a la millora ambiental ja que allarguen la vida dels equips que protegeixen, evitant també morts i desgràcies.



COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Cirprotec ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

Encara que Cirprotec no disposava fins ara d'una política de responsabilitat social, dins del marc del programa RSE.Pime s'han pogut dur a terme accions d'identificació de grups d'interès i de línies estratègiques en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social.

La gestió i posada en valor de les persones que treballen a Cirprotec és un dels eixos centrals de l'organització. Fomenten la implicació de tothom en la consecució dels objectius de sostenibilitat. En aquest sentit, han definit una política anticorrupció i un codi de conducta corporativa, entre d'altres

i junt amb iniciatives ambientals, encaminades a seguir fent de Cirprotec una empresa responsable.

Diverses iniciatives i polítiques de l'organització es troben en un marc de compromís de responsabilitat amb l'entorn. En concret, trobem les certificacions de qualitat (ISO 9001) i de medi ambient (ISO 14001) com a punt de partida de la gestió responsable del vector ambiental. Actualment, Cirprotec estan considerant l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides per enfortir el seu compromís, no tan sols en el vessant ambiental, sinó també en la resta de vessants.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

L'enfocament centrat en les persones és un dels principals valors de Cirprotec. Optimitzar les condicions de treball i potenciar un bon clima laboral basat en la cultura del mèrit i l'excel·lència són aspectes promoguts per l'empresa, posant en el centre de les seves prioritats l'equip humà. És per aquest motiu que disposa d'un departament consolidat de recursos humans.



L'enquesta de clima laboral, elaborada anualment, permet conèixer la valoració dels treballadors sobre les condicions laborals i les seves preocupacions a l'organització. Així mateix, els resultats obtinguts s'analitzen i s'identifiquen les àrees de millora, cosa que ajuda a establir els objectius de RH per l'any següent. D'aquesta manera, les opinions dels treballadors queden integrades en l'estratègia de personal i d'altres àrees que puguin donar suport a la millora de l'entorn laboral, transformant els resultats de l'enquesta en mesures concretes.

Cirprotec posa gran èmfasi en garantir la seguretat dels seus treballadors, assegurant el compliment normatiu de les instal·lacions així com la realització de formació en seguretat i prevenció. En aquest sentit, Cirprotec disposa d'una plantilla conscient i coneixedora dels possibles riscos i mesures preventives dels seu lloc de treball. Una altra mesura és la realització d'avaluacions, cada vegada amb més freqüència, per assegurar les condicions de l'entorn i la salut i seguretat dels treballadors. Així mateix, els grans clients de Cirprotec els auditen i en els qüestionaris incorporen una part enfocada a la prevenció de riscos, a la qual l'entitat dona compliment amb les seves mesures. La superació de dies sense accidents es recompensa amb la celebració d'una festa.

Per altra banda, s'organitza un concurs de decoració de departaments, animant a les famílies dels treballadors a participar-hi, per tal de fer l'espai de treball més acollidor. D'aquesta manera es fomenta la cohesió entre els treballadors i el sentiment de pertinença.

La creació d'un protocol d'actuació davant casos d'assetjament és una altra mesura encaminada a garantir el benestar dels treballadors. Així mateix, promouen la igualtat d'oportunitats. Cirprotec, a diferència de la resta del sector, disposa d'una paritat entre homes i dones, també en fàbrica, en un sector compost majoritàriament per homes.

Finalment, l'empresa fomenta a través de la intranet pròpia la comunicació i la informació entre els treballadors i l'organització, el que contribueix al diàleg amb un grup d'interès tan important com el de les persones que treballen a Cirprotec.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I EL MEDI AMBIENT

Cirprotec descriu com a objectiu principal el ser reconeguts com a especialista en el seu sector, assegurant l'alta qualitat i innovació en productes

i serveis alhora que respectant el medi ambient i garantint l'eficiència i sostenibilitat de la seva activitat.

Amb aquest objectiu establert, l'empresa ha desenvolupat una estratègia desplegada a través d'un Sistema integrat de Gestió de la Qualitat i el Medi ambient i que impulsa la implicació de tota la plantilla i dels col·laboradors de l'empresa.

En el marc d'aquesta estratègia, Cirprotec ha obtingut la certificació de la ISO 14000 i la ISO 9001 per reflectir el seu compromís amb la gestió dels impactes ambientals i la garantia de qualitat dels seus serveis i productes. Juntament amb l'aposta per la R+D, l'organització treballa en fomentar la millora contínua dels processos i en tots els seus àmbits, des del disseny fins al servei post-venda. Actualment, s'està integrant l'enfocament de cicle de vida en el disseny dels productes.

Així, l'estratègia ambiental i de qualitat es concreta en diversos objectius, fites i indicadors específics que són avaluats i aprovats periòdicament per la Comissió de Qualitat i Medi Ambient. La revisió i canvis de l'estratègia es comunica a totes les persones que treballen per Cirprotec i es troba a disposició del públic a la seva pàgina web.

Cirprotec considera fonamental la implicació dels treballadors en la consecució dels objectius estratègics de l'empresa. En aquest sentit, fa tres anys es va elaborar un Manual de Bones Pràctiques, publicat per la direcció, per al qual també es realitza una formació inicial específica. Eventualment també s'envien correus als treballadors per fomentar la consciència ambiental i recordar la importància de la implicació de tothom.

Una de les iniciatives més destacades és la reducció contínua de residus i, en concret, d'embalatges, així com el foment del reciclatge en les àrees de producció. L'organització està plantejant desenvolupar normes d'actuació concretes en aquest sentit i millorar la reducció de residus en altres aspectes com els gots de cafè.

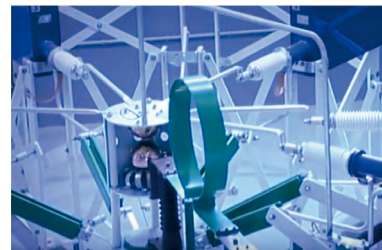
Una altra àrea en la qual estan realitzant millores és en l'eficiència energètica. Concretament, es fa un seguiment del consum energètic i s'ha aconseguit reduir-lo. Van millorar la instal·lació d'aire condicionat i tenen sobre la taula un projecte de substitució de llumeneres per il·luminació LED.

Finalment, Cirprotec intenta fer extensible el seu compromís ambiental a la cadena de valor, motiu pel qual té en compte criteris ambientals i de qualitat en la selecció de proveïdors. Acostumen a demanar certificacions i han realitzat, en certes ocasions, avaluacions in situ, així com altres referències, segons la tipologia del proveïdor. Tanmateix, l'organització aposta per la contractació de proveïdors locals arribant a obtenir el 80% dels materials de proveïdors catalans.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

En l'avaluació dels proveïdors, Cirprotec també avalua les pràctiques socials i laborals de certs proveïdors. Al mateix temps, donen compliment a la petició de clients de no utilitzar materials provinents de zones de conflicte.

Per altra banda, l'organització col·labora amb universitats ajudant a estudiants. També estableix convenis amb les mateixes donant l'oportunitat a estudiants de realitzar pràctiques a l'empresa al mateix temps que fomenten l'atracció de talent.



L'acció social de Cirprotec també consisteix en donacions a diferents fundacions, com per exemple la Fundació Vicenç Ferrer, així com la participació en iniciatives social com el Banc d'Aliments.

Cirprotec està desenvolupant una estratègia de sostenibilitat i ha identificat els seus grups d'interès i els eixos estratègics d'acció en responsabilitat social, i actualment està considerant la selecció d'indicadors adients de gestió de la seva estratègia de responsabilitat social. Aquests indicadors seran útils si decideixen publicar el seu primer informe de responsabilitat social.

CONCLUSIONS

Cirprotec és una empresa amb un alt enfocament en el seu equip de persones, que afavoreix la cohesió de l'equip i la presa de mesures de responsabilitat social. El tarannà de Cirprotec es tradueix en una alta participació dels treballadors en les activitats proposades per l'empresa i els treballadors. Aquesta visió social es combina amb una política ambiental, fet que dona una visió integral a la política de responsabilitat social de l'empresa, actualment en fase de definició.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Juan Villamayor, a partir de les entrevistes realitzades a Victor Gómez, Director de Qualitat, Seguretat i Medi Ambient.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

CeGe

Nom de l'empresa CeGe

Sector d'activitat Producció gràfica i gestió de continguts

Plantilla 80 persones

Pàgina web www.cegeglobal.com

Adreça Ciutat d'Asunción, 42. 08030, Barcelona

Contacte T. 932 745 900 - info@cegeglobal.com

Ce.Ge

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

CeGe és una empresa de producció gràfica i gestió de continguts amb vocació de donar servei a les necessitats de comunicació dels seus clients creant, produint i realitzant tot tipus d'elements tant on-line com off-line en àrees molt diverses.

Productes i serveis:

- Producció gràfica i impressió
- Publicacions, creació i gestió de continguts
- *Retail* i PLV
- Memòries i informació financera
- Materials de màrqueting i vendes
- Màrqueting directe i crossmedia
- *Packaging*
- Tecnologia i desenvolupament d'aplicacions
- *Outsourcing* i gestió de compres

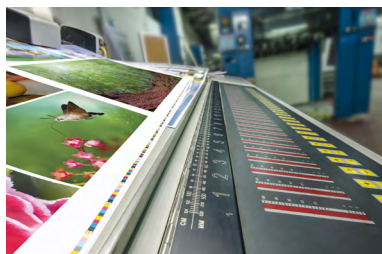
Per poder aconseguir-ho, CeGe disposa d'un equip humà format per professionals del sector de la impressió, la creativitat, la gestió comercial i la producció editorial que asseguren el compliment de les exigències i les necessitats dels seus clients, que abasten empreses de sectors tan diversos com la salut i la farmàcia, el turisme, l'oci, la formació, la banca, les assegurances, l'automoció, la cultura o els materials de construcció.

CeGe compta amb més de 6.000 m² d'instal·lacions, amb equips Heidelberg, HP Índigo i Esko Graphics per a la impressió offset i digital d'alta qualitat, així com equips d'enquadernació, acabats i *fulfillment* que permeten, gràcies a una gestió personalitzada i professional, atendre de manera flexible les necessitats dels seus clients i oferir un servei d'alta qualitat.

En Sistemes i Tecnologies (IT) disposa, a més, d'eines de gestió col·laborativa i de gestió de continguts innovadores i focalitzades en la productivitat i la seguretat.

Durant els últims anys, CeGe ha reforçat l'àrea de publicacions, ampliant l'equip humà i millorant els processos de producció establerts per tal de multiplicar la seva oferta de productes editorials *on-line* i *off-line* amb garanties i professionalitat. Actualment, l'empresa ofereix una àmplia cartera de serveis editorials, que inclouen publicacions periòdiques, revistes, newsletters, llibres o blogs, tots ells suports de comunicació per organitzar de forma impactant i amena les notícies i novetats d'interès per a clients, *partners*, socis, empleats i proveïdors.





“Tranquil·litat i qualitat. És el que CeGe ens aporta en la preparació del nostre informe anual. La confiança de deixar en mans d'un equip expert el disseny gràfic, la supervisió, la producció i, en definitiva, la gestió de l'edició de l'informe a partir de les dades i de la informació elaborats pels nostres professionals interns. Ja fa nou anys que vam decidir treballar amb CeGe aquesta peça tan important de la nostra comunicació corporativa, i la nostra confiança en ells s'ha anat renovant any rere any”

Elena Pampliega Tena

Directora del Gabinet de Comunicació
Corporativa de Crèdit Andorrà

Per això, disposen d'un equip propi de periodistes, dissenyadors, especialistes en IT en web i en tecnologies de col·laboració *on-line* per a la gestió de continguts i dissenys en temps real, amb una dilatada experiència en el sector que els permet oferir assessorament i un servei especialitzat i actualitzat a les exigències de comunicació actuals.

L'àmbit de treball de l'empresa es concentra a l'Estat, tot i que creix a l'àmbit internacional, a Alemanya i Noruega principalment.

UNA EMPRESA AMB ORIGEN I ESPERIT COOPERATIU

CeGe va ser fundada l'any 1974 quan un grup de treballadors de Seix Barral va decidir impulsar un nou projecte per oferir serveis d'impressió diferents i crear productes editorials per als seus clients.

L'origen de l'empresa ha marcat el seu esperit, la seva evolució i la seva manera de treballar i relacionar-se amb els seus treballadors i treballadores, establint unes característiques específiques que encara avui dia la defineixen:

- Part dels treballadors i treballadores tenen en l'actualitat condició d'accionistes.
- L'empresa aposta per la cultura de la participació i la cooperació interna.
- La direcció és accessible i propra a la resta de l'equip humà.
- Es manté una estreta interrelació entre els departaments i la responsabilitat compartida en la gestió i desenvolupament de projectes.
- El model de direcció és descentralitzat i la presa de decisions es gestiona de manera horitzontal.

ORIENTACIÓ AL CLIENT I APOSTA PER LA QUALITAT

La gestió de la responsabilitat social a CeGe té el seu àmbit nuclear en l'orientació al client i l'aposta per la qualitat. L'exigència en els detalls, la qualitat en tots els processos i el compliment dels *timings* són les bases de la seva motivació.

Gestionen 3.600 projectes a l'any, la majoria fets a mida, amb poca escalabilitat. Faciliten el procés assignant sempre un interlocutor únic del seu expert equip de comptes, que coordina els diferents professionals en cada fase i s'assegura de complir les expectatives de cada client en cada projecte.

L'honestedat i la confiança són la base de la relació amb els clients:

- Honestedat en els pressupostos: fan servir la qualitat de materials compromesa en els seus serveis de producció i impressió.
- Veritat i transparència en els terminis d'entrega: es comprometen a complir els calendaris establerts, definint terminis realistes i realitzables.
- Posen a disposició dels seus clients un equip professional qualificat per donar resposta a les necessitats de cada projecte (editors, periodistes, filòlegs, traductors, dissenyadors gràfics, creatius, programadors, especialistes en PVC, tècnics en preimpresió i impressió, gestors de comptes...).

La direcció de l'empresa manté una orientació estratègica, pensant sempre en el seu desenvolupament futur i impulsant periòdicament línies noves de negoci per tal de diversificar riscos i afermar el compromís amb l'empresa i amb les persones. Per a això, es manté un ritme d'inversió en noves tecnologies d'un milió d'euros anuals.

Aquesta aposta reverteix en l'impuls constant en nous projectes i serveis, com CeGe LAB, un espai exclusiu dedicat a la R+D+I en el qual treballen conjuntament amb el client per trobar solucions a les seves idees; TECNI-cart®, un sistema que permet la producció de mostraris i cartes de color sense la utilització de materials o mostres adherides com a alternativa als mostraris tradicionals; FasterDisplays, un sistema patentat que trenca amb les limitacions habituals del PLV automàtic i es pot adaptar a infinites solucions o Catalogplayer, una eina per a tauletes que permet realitzar presentacions interactives i multimèdia pels equips de vendes.

L'aposta per la qualitat de CeGe es materialitza en les següents acreditacions:

- **Certificat de bones pràctiques empresarials i ambientals.** Acredita que CeGe és una empresa amb compromís de dur a terme una gestió ambiental adequada. L'acreditació contempla diversos aspectes: compliment de la legislació i normativa ambientals vigents; gestió correcta de residus: neteja i ordre intern, emmagatzematge selectiu i lliurament a gestors autoritzats; eliminació de productes tòxics i substitució per productes alternatius i compromís de millora contínua.
- **Certificació ISO 12647-2. Sistema de gestió del color.** Estàndard consensuat per els especialistes europeus que estableix un control de color que CeGe aplica a les seves maquinàries i processos per assegurar una estabilitat de color en els productes creats.
- **Certificació ISO 27001. Sistema de gestió de seguretat de la informació.** Permet assegurar als clients la protecció de la seva informació en termes de confidencialitat; assegura l'accessibilitat només a aquells que estiguin autoritzats i garanteix la seva integritat i protegeix la seva precisió, processament i disponibilitat.

EL RESPECTE AL MEDI AMBIENT AL CENTRE DEL NEGOCI

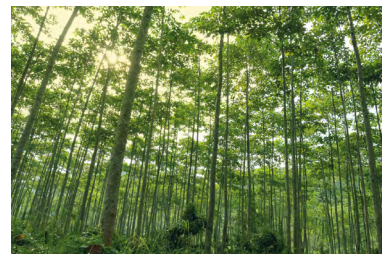
El respecte al medi ambient és un tema nuclear per a CeGe i s'exigeixen els màxims nivells de qualitat:

- L'empresa disposa d'un codi intern perquè l'activitat diària del personal tingui un impacte ambiental mínim.
- Ofereixen als clients una gamma de productes "verds" i desenvolupem processos que redueixen la petjada ecològica de la seva producció.
- Només treballen amb proveïdors que demostren idèntica sensibilitat amb la natura.

Aquest compromís neix del mateix convenciment de l'empresa i no de la demanda dels clients i suposa una gran complexitat, principalment, en el moment de la impressió, amb residus sensibles com l'alcohol o la tinta que han de ser degudament eliminats per a minimitzar la seva petjada ambiental.

Iniciatives i certificats ambientals:

- **CERTIFICAT SGS-COC-015618 DE CADENA DE CUSTÒDIA.** Garanteix que els productes han estat elaborats amb recursos provinents de boscos ben gestionats d'acord amb estrictes estàndards socials, ambientals i econòmics. www.fsc.org
- **PEFC (Programme for the endorsement of Forest Certification - Programa de reconeixement de Sistemes de Certificació Forestal).** Entitat no governamental, independent, sense ànim de lucre i d'àmbit mundial, que promou la gestió sostenible dels boscos per aconseguir un equilibri social, econòmic i mediambiental. www.pefc.es



- **ELEMENTAL CHLORINE FREE.** Assegura l'absència de derivats orgànics del clor, és a dir, que la pasta utilitzada en la fabricació del paper ha estat blanquejada amb processos ecològics que exclouen l'ús de productes basats en el clor. www.chlorinefreeproducts.org
- **PLANTEM PER AL PLANETA.** Programa de l'ONU que involucra persones, institucions, empreses i governs amb l'objectiu de la plantació de més de 1.000 milions d'arbres a l'any a tot el món. CeGe és empresa col·laboradora d'aquesta campanya. www.unep.org

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Davant la crisi econòmica que pateix el país des de fa anys, i que va afectar profundament el sector de la producció editorial i el de la impressió, on han tancat el 50% de les empreses, CeGe va actuar amb previsió, anticipant-se, i això va enfortir la sostenibilitat de l'empresa. Les mesures que es van prendre estaven dirigides a no endeutar-se i a prioritzar l'esforç col·lectiu versus la pèrdua de llocs treball. Aquesta política de sostenibilitat ha passat a formar part de la gestió de l'empresa, mantenint una bona situació econòmica-financera en l'actualitat.

Altres pràctiques que mostren el seu compromís amb la sostenibilitat són les següents:

- **Legalitat.** CeGe no accepta cap pagament que no s'atengui a les normes de retribució i tributàries.
- **Codi ètic.** Els regals que es reben en sortegen entre tota la plantilla i l'empresa no fa regals que no siguin adequats.
- **Respecte.** Mai es parla malament de la competència, en cap context.

Respecte a la relació amb els seus proveïdors:

- CeGe acorda el preu amb el proveïdor i sempre paguen el que s'ha acordat i en la data compromesa.
- Faciliten finançament als seus proveïdors.
- No treballen amb proveïdors que no estiguin al dia de les seves obligacions tributàries (certificat tributari de contractistes i subcontractistes).
- Aposten per treballar amb proveïdors de proximitat ja que, a més de considerar-ho una pràctica responsable, resulta més còmode per afinitat i control en la relació que s'estableix amb ells.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

CeGe creu que l'actiu més important de l'empresa són les persones i, per tant, han implantat i mantingut mesures per tal de millorar la seva experiència a l'empresa. A més, i fruit del seu esperit corporatiu, l'empresa promou l'autonomia responsable dels seus treballadors i treballadores: cada persona és responsable de la seva feina, acompanyada per l'empresa. Aquesta cultura ha enfortit el sentit de pertinença i la implicació del seu equip humà. Aquestes són algunes de les pràctiques que porten a terme en matèria de gestió laboral:

- **Flexibilitat horària.** En aquelles àrees en les quals és possible, s'apliquen mesures de flexibilitat horària i organització de la feina que facilitin la conciliació familiar.
 - Taller (24 hores de producció): torns rotatius per decisió dels treballadors.



- Disseny: deu persones, deu horaris diferents.
- Altres àrees, com la de gestió, tenen un horari establert.
- Conciliació. L'empresa ofereix les màximes facilitats possibles davant la sol·licitud per part dels treballadors i treballadores d'horaris ajustats a les seves necessitats. Del total de plantilla, deu persones tenen reducció de jornada i deu persones horari flexible.
- Baixes. En situació de baixa, l'empresa complementa el salari del treballador per mantenir el nivell salarial.
- Estacionalitat i bossa d'hores. En moments de menor intensitat de feina, els treballadors i treballadores poden plegar abans de l'hora de sortida i guardar les hores per moments de puntes de feina en els quals és necessari dedicar-hi més temps.
- Jornada intensiva. Els divendres i durant el mes d'agost, algunes àrees de l'empresa poden acollir-se a la jornada intensiva.
- Inserció. En compliment de la Llei General de la Discapacitat, l'empresa té contractada una persona amb discapacitat.

AVANÇAR CAP A L'EXCEL·LÈNCIA

Totes les persones que formen part de CeGe comparteixen els valors d'orientació al client, rigor, millora continua i cooperació que permeten situar a l'empresa en una posició capdavantera al món de les arts gràfiques i la producció editorial a Catalunya.

Cege és una empresa oberta i inquieta, que aposta per l'emprenedoria amb línies de negoci complementàries que diversifiquin la seva activitat; per la sostenibilitat ambiental i el respecte per l'entorn, incorporant polítiques i pràctiques que protegeixin a les generacions futures; i per l'ètica laboral, la integritat i l'honestedat com a pilars del seu desenvolupament, que avança constantment cap a l'excel·lència.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, CeGE ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

CONCLUSIONS

CeGe és una empresa honesta, oberta i inquieta, que sempre està qüestionant models per avançar cap a l'excel·lència. Així ho evidencia la seva vocació al client, cercant sempre els màxims nivells de qualitat en els seus serveis i productes.

Una empresa amb origen cooperatiu que manté aquest esperit de treball col·laboratiu, participació i accessibilitat internes i que està compromesa amb la generació de valor per a tots els seus grups d'interès principals: clients, equip, proveïdors i societat.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Pere Tura, director general, Carles Subirats, adjunt al director general, David Vila, director de comptes, i Raquel Gago, publicacions.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

EAP Dreta de l'Eixample

Nom de l'empresa EAP Dreta de l'Eixample, S.L.P.
Sector d'activitat Salut. Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut
Plantilla 73 persones
Pàgina web www.eapdretaeixample.cat
Adreça Roger de Flor 194-196 · 08013 Barcelona
Contacte T. 935 070 390 / 902 500 179 - administracio@eapdretaeixample.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

L'EAP Dreta de l'Eixample S.L.P és una empresa proveïdora de Serveis d'Atenció Primària del Sistema Sanitari Públic de Catalunya.

És una Entitat de Base Associativa (EBA), és a dir, una societat constituïda per professionals sanitaris i no sanitaris. Les EBA van néixer a Catalunya l'any 1998 amb l'objectiu que equips de metges i infermeres, amb àmplia experiència en Atenció Primària proporcionessin els serveis d'Atenció Primària reformada a un determinat nombre d'habitants del territori sota la supervisió del CatSalut.

Aquestes societats es van crear mitjançant un contracte amb el CatSalut i actuen sota la seva supervisió. La Llei 15/1990, d'Ordenació Sanitària de Catalunya (LOSC) separa clarament les funcions d'assegurador públic (finançament, compra i planificació) de les de proveïdor de serveis sanitaris. A la modificació parcial de la LOSC (Llei 11/1995) el model conegut com a "Autogestió" pren cos legal.

L'EAP Dreta de l'Eixample va començar la seva activitat l'1 d'octubre del 2003 gestionant l'Atenció Primària de les zones 2G i 2J de la Dreta de l'Eixample. Des del 17 de setembre del 2007 estan ubicats al CAP Roger de Flor.

COMPROMÍS AMB UNA GOVERNANÇA ÈTICA I SOCIALMENT RESPONSABLE

Aquesta Entitat de Base Associativa porta incorporats molts dels valors de la responsabilitat social en la seva pròpia definició fundacional i així es reflecteix en les seves senyes d'identitat com són la missió, visió i valors:

Missió

Proporcionar a la nostra població una atenció primària de salut, centrada en les persones, eficient i oberta a la comunitat, compromesos amb la millora contínua, en coordinació amb la resta d'agents sanitaris i socials del nostre àmbit d'influència.

Visió

Ser un grup de professionals competents, innovadors i compromesos, treballant en equip, que tenen com a prioritat l'atenció primària integral centrada en la persona, garantint una adequada accessibilitat i continuïtat assistencial amb la resta d'agents sanitaris i socials de la zona.

Valors

- Compromís ètic.
- Vocació d'excel·lència.



- Orientació a la millora i la innovació.
- Respecte i lleialtat amb l'empresa, companys i ciutadans.
- Participativa, dialogant i transparent.
- Eficient en la gestió.

Per reforçar aquest compromís amb la gestió ètica i socialment Responsable, des del 2010 disposen d'un codi ètic propi i des de 2015 d'un *Codi de bon govern* on es defineixen les funcions, responsabilitats i deures del Consell d'Administració, del Comitè de direcció i dels socis. S'ha creat un grup multidisciplinar d'ètica, i de cara al proper exercici s'estan dissenyant indicadors que permetin fer el seguiment, avaluar i incorporar accions de millora en la implantació del *Codi del bon govern* i la rendició de comptes.

Entre els deures, destaca el compromís de reinvertir els excedents anuals, quan existeixin, el compliment amb els requeriments de transparència de l'administració, l'èmfasi en la missió de servei de públic i en el foment de la participació democràtica dels professionals que hi presten serveis, incorporant-los en els diferents òrgans de govern de la societat. D'aquesta manera s'aconsegueix una direcció i una governança de l'empresa més participativa, amb una accessibilitat a la informació rellevant i actualitzada sobre l'empresa mitjançant reunions mensuals de tots els socis.

Un dels mecanismes de reconeixement de la plantilla és la facilitació de l'entrada a la societat com a socis. Actualment un 33% dels treballadors són socis. Pel que respecta a aquests no es reparteixen dividendes, es facilita la incorporació a la societat (la primera participació es compra per aproximadament un 10% del valor real) i la compra de les següents participacions (50% del valor real); també es limita del preu de venda de les participacions per limitar plusvàlua i lucre del soci.

Per fomentar la diversitat i la representativitat, la participació en la societat està oberta a tots els treballadors, sanitaris i no sanitaris. Alguns Indicators diversitat: % dones: 61,5%; % metges i pediatres: 57,7%; % d'odontòlegs: 0,14%; % infermers: 15,4%; % treball social: 0,14%; % personal administratiu: 15,4%.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'EAP Dreta de l'Eixample S.L.P ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

Els compromisos amb l'equip humà de l'entitat es fonamenten en valors com l'estabilitat laboral, la confiança, el desenvolupament personal i professional, la seguretat, salut i benestar, la participació, la flexibilitat per afavorir la conciliació, l'equitat retributiva o la igualtat.

Per acreditar l'aposta per l'estabilitat laboral i per una retribució equitativa l'empresa disposa d'un seguit de bones pràctiques, com el manteniment del 96% de contractes indefinits, amb un 2% del salari per sobre



de les taules salarials del conveni, més la consolidació dels programes de carrera professional malgrat el context econòmic. També disposa d'un sistema de retribució variable vinculat a un procediment d'avaluació de les competències, on tots els treballadors participen anualment en una entrevista individual de desenvolupament. En aquesta, els treballadors valoren conjuntament amb el seu cap els seus punts forts i les àrees de millora i on s'acorden els objectius per l'exercici següent.

Una bona pràctica que exemplifica la confiança, com a un dels valors de l'empresa, és que una part de les hores anuals per conveni, es deixen perquè les autogestioni el propi professional i no cal que siguin presencials: 94h/anuals metges, 59h/anuals infermeria i 51h/anuals atenció a l'usuari. També es vetlla per mantenir un bon clima laboral amb l'existència d'un grup de treball transversal de riscos psicosocials, i la realització d'enquestes de clima laboral periòdiques.

Amb l'adhesió a la iniciativa de reforma horària, formalitzada a partir 2 novembre de 2016, l'entitat fa una aposta clara per la conciliació familiar i laboral racionalitzant els horaris. La reforma ha estat treballada de manera participativa per un grup on estaven representats els diferents estaments i l'empresa. Els horaris s'han adaptat a les necessitats de cada grup professional. També cal destacar que les accions de formació i totes aquelles que suposen una activitat que va més enllà de les estrictament professionals es procuren fer sempre en horari laboral.

Un altre valor destacat que forma part de la identitat de l'empresa és la participació, com ho demostren els diferents grups de treballs transversals existents, per temes com la identificació i gestió dels riscos psicosocials, la coordinació de les agendes, l'elaboració del pla d'igualtat en què s'ha treballat durant el 2016; en aquest context també es pot fer esment de les iniciatives de foment de la innovació, com per exemple els programes que s'estan portant a terme a la unitat ecografia, la unitat cirurgia menor, o per l'ús del twitter.

També es porten a terme iniciatives per incrementar la sensibilització i el respecte pel medi ambient. Al llarg del 2016, les accions s'han concentrat en el foment del reciclatge, i a tal efecte, s'han fet 2 sessions al centre sobre reciclatge, i també es va fer una crida a idees per reciclar millor mitjançant la intranet. En els plans pel 2017 es vol abordar el foment del consum responsable entre els treballadors i de la mobilitat sostenible, així com definir un sistema de gestió ambiental que enforteixi la cultura interna de cura del medi ambient.

Tot plegat, passa per la inversió feta en el desenvolupament d'una intranet "Portal de l'empleat", per ordenar i reforçar els procediments que donin suport a aquest focus en la gestió de les persones, com una de les bases essencials per assegurar la qualitat assistencial i comunitària i la satisfacció de la resta de grups d'interès amb l'acompliment de l'entitat.

COMPROMÍS AMB ELS PACIENTS

Donar uns serveis d'Atenció Primària amb la major excel·lència, qualitat i agilitat possibles és una de les principals finalitats de l'entitat.

Des de la perspectiva de la responsabilitat social aquesta finalitat s'enriqueix amb el compromís de vetllar pel respecte als Drets humans universals. En aquest sentit, el centre assegura la no discriminació en atenció sanitària –per raó de raça, color, sexe, llengua, idees polítiques, religió, origen social, etc.– i atén en igualtat de condicions pacients sense opció a obtenir targeta sanitària i amb pocs recursos (indigents, immigrants il·legals, etc.). També l'empresa disposa de protocols propis d'actuació en relació al maltractament infantil, gent gran i de gènere.

L'empresa també vetlla per respectar i difondre els drets i deures dels pacients entre aquests i entre els professionals, tant en les activitats docents com en la recerca (respecte a l'autonomia del pacient). Aquests es troben recollits al codi ètic i se'n fa difusió a través de l'exposició de cartells a sales d'espera i a la pàgina web.

Per altra banda, es destinen esforços per orientar la gestió a l'eficiència en l'ús dels recursos econòmics i en els casos en què s'originen excedent s'inverteixen en la millora del servei als pacients, sense que es reparteixin beneficis entre socis. Al llarg de l'any 2015 es va canviar el model administratiu per millorar l'accessibilitat al centre dels pacients, es van implantar mesures de control d'accessibilitat telefònica i es va millorar la gestió del control de demores -per visita amb els professionals sanitaris (no superiors a tres dies a processos crònics) i visita en 24 hores per processos aguts. Aquesta orientació a l'eficiència en relació als recursos econòmics s'assegura amb una autoavaluació anual del compliment del Codi de bon govern i amb el compromís de transparència sobre la informació econòmica, disponible per a tothom a la pàgina web www.eapdretaeixample.cat/portal-empresa/index.htm

Per aconseguir tot això es fomenta la millora de les competències dels professionals de manera continuada a través de les polítiques de selecció, de formació (tots els treballadors disposen d'una borsa de 20h/ anuals de formació), de retribució, de reconeixement, etc., totes elles orientades a retenir el talent per oferir el millor servei possible.

En definitiva, aquest compromís amb els pacients passa, tal i com consta al Pla d'Atenció Comunitària de l'EAP Dreta de l'Eixample, per ser el referent de Salut del barri, participant també en la formació dels professionals del futur a través de:

- Ser Centre Docent Multi-professional en Atenció familiar i Comunitària acreditat pel Ministeri de Sanitat.
- Mantindre convenis com a centre de pràctiques amb la Facultat de Medicina de la Unitat Docent de l'Hospital de St. Pau de la Universitat Autònoma de Barcelona, l'Escola Universitària d'Infermeria de Sant Joan de Déu de la Universitat de Barcelona o l'Escola Superior Universitària d'Infermeria del Mar de la Universitat Pompeu Fabra, entre d'altres.
- Ser centre de pràctiques per cicles formatius professionals: documentació sanitària, electricitat, etc.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT: CIUTADANS, ASSOCIACIONS

L'atenció comunitària és una part fonamental de l'activitat de l'atenció primària de l'EAP Dreta de l'Eixample des de l'inici al 2003, que té assignada una població de gairebé 50.000 persones. La referència per impulsar,



estructurar i ordenar les actuacions de l'entitat en relació a la ciutadania és el **Pla d'Atenció Comunitària**, en el qual també s'afavoreix la participació dels professionals del centre en activitats comunitàries. En aquest sentit, el 2015 es va crear, amb una remuneració específica, la figura del Responsable d'Atenció Comunitària i al 2016, es va procedir a la creació d'un *Grup de Comunitària multidisciplinari*.

L'objectiu és treballar coordinadament en el desenvolupament de projectes comunitaris conjunts, i detectar i actuar davant de necessitats i situacions de risc social identificades.

Les actuacions es poden agrupar en dos grans blocs: les que comporten la participació amb iniciatives conjuntes amb altres agents del territori i les que corresponen a iniciatives pròpies.

Participació en iniciatives conjuntes

Aquesta participació gira sobre diferents eixos i agrupa a moltes actuacions entre les que es poden destacar les següents:

Coordinació i treball conjunt amb diferents dispositius del barri:

- Col·laboració amb els serveis Socials de la nostra àrea d'influència (SSAP Dreta de l'Eixample, SSAP Fort Pienc i SSAP Sagrada Família), participació en el Consell de salut del districte, col·laboració amb el Punt d'Informació i Atenció a les Dones de l'Eixample, amb les associacions de veïns (AV Dreta Eixample i AV Sagrada Família), amb l'Associació de comerciants del districte, amb l'Associació APDE (Ass. Per la Dona Efectiva, Can Roger (coordinació i seguiment de persones en situació de risc social), participació en la Festa Major de la Dreta de l'Eixample, col·laboració amb diferents entitats religioses del barri i amb la Biblioteca Sofia Barat.

Participació en programes comunitaris

- Projecte EIXAM (adreçat a infància i adolescència) de l'Ajuntament de Barcelona.
- Pla Comunitari de la Sagrada Família: Participació activa des de l'any 2008. Actualment, dues professionals participen i col·laboren en les taules de: Voluntariat i solidaritat, Comissió de gent gran, Comissió Rutes de Salut, Comissió de dones i Prescripció social.

Coordinació intersectorial

- Amb els diferents nivells assistencials: Atenció Especialitzada, Centre de Salut Mental i Centre de Salut mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Comitès operatius Àrea Integral de Salut Dreta, Atenció Sexual i reproductiva.

Educació sanitària grupal

- Taller de prevenció i educació sanitària impartits pels professionals del centre o en col·laboració amb altres entitats, xerrades divulgatives de caire sanitari a entitats del barri.

Préstec material ortopèdic. Banc Solidari Material Ortopèdic

- Oferir als pacients la possibilitat de disposar de material ortopèdic en préstec a través del banc de material solidari. El material del banc procedeix de donacions dels pacients o bé per compra directa del centre.

Xarxes socials i Revista Fer Salut

- Amb el propòsit de voler ser referents de salut al barri, creuen que és essencial poder formar part de les xarxes socials per continuar oferint una tasca preventiva i de divulgació. Al CAP Roger de Flor estan presents a través de Twitter (@caprogerflor) on fan campanyes de prevenció, divulgació i promoció d'hàbits i estils de vida saludables.
- Un altre instrument per apropar-se a la comunitat i fer-se visibles, és mitjançant la participació en el Comitè Editorial de la revista Fer Salut. La participació activa de tots els estaments professionals del centre en la divulgació d'articles d'interès de caire social i sanitari ha estat present des dels seu inici. Gràcies a aquest canal de difusió arriben al voltant de quatre mil pacients.

Des del darrer trimestre del 2016 formen part de la Xarxa AUPA, "Actuant Units per a la Salut".

Projecte de diverses institucions professionals i formatives en el camp de salut per promoure els projectes de salut comunitària en l'atenció primària, que disposa del suport de la Generalitat de Catalunya.

Activitats comunitàries

Per altra banda, també desenvolupen **activitats comunitàries** que són liderades pels seus professionals en coordinació amb altres entitats. Són fonamentalment activitats educatives sociosanitàries:

Activitats adreçades a Infants i adolescents: taller massatge infantil, taller de lactància, taller d'habilitats parentals i Programa Salut i Escola.

Activitats adreçades a gent gran: taller "Entrena la teva Ment", taller de psicomotricitat, rutes de salut "Fem barri, descobreix la ciutat", projecte d'acció comunitària RADARS (col·laboració amb Serveis Socials Sagrada Família), Xerrades a associacions de gent gran del barri.

Activitats adreçades a col·lectius vulnerables

- Taller d'auto-cura per a dones: "El meu cos, el meu territori" -Organitzat pel PIAD-, grup de dinamització adreçat a pacients amb dolor crònic localitzat, amb la coordinació de l'equip CIP AIS (Projecte premiat al congrés de la SEMFYC 2016), grup de suport i ajuda mútua a cuidadors de persones dependents, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona i l'Associació de Familiars d'Alzheimer de Barcelona (AFAB), Taller Dona i Esport. Dirigit a dones en situació d'exclusió social. Organitzat pel PIAD.

Activitats adreçades a persones adultes amb problemes de salut i complexitat clínica

- Taller pacient expert Diabetis, taller sobre tractament grupal sobrepès i obesitat, taller de deshabitació del tabac, taller pacient expert tabac.

Cessió d'espai a entitats

- Des del compromís amb la societat i el tercer sector, el centre ofereix un espai habilitat per campanyes de divulgació, informació i captació a les següents entitats: Aldees Infantils de Catalunya, Associació Catalana d'Integració i Desenvolupament Humà (acidH), Creu Roja, Fundació Pasqual Maragall i l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC).

Actuacions solidàries amb els col·lectius més desafavorits

- Tanmateix, aquest compromís social de l'EAP Dreta de l'Eixample també esdevé projectes propis i solidaris amb aportacions econòmiques a associacions del barri amb la voluntat d'arribar a col·lectius més desafavorits. El 2016 s'ha fet donatiu al Banc d'Aliments i a l'Associació Can Roger (menjador social i espai trobada, hort per gent del barri). S'han destinat uns diners al projecte d'odontologia solidària i al banc de material ortopèdic.

Totes les activitats grupals que es fan al centre són avaluades amb enquestes de satisfacció i es pot evidenciar que més del 90% dels pacients les han valorat positivament.

Com a objectius per propers exercicis el centre es planteja incloure iniciatives de conscienciació ambiental de la ciutadania en les activitats educatives i en els seus mitjans de comunicació.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

En l'entorn de crisi dels darrers anys, una de les principals responsabilitats assumides amb els proveïdors és el pagament en el termini que indica la llei (actualment amb el 92% dels proveïdors).

La cura dels proveïdors i el manteniment de relacions duradores en un context de diàleg permanent són uns dels principis en què es fonamenta el compromís amb les empreses proveïdores.

No obstant, l'EAP Dreta de l'Eixample es planteja com a objectiu per l'exercici 2017 elaborar una política de compra socialment i ambientalment responsable, definint els criteris de compra en funció dels aspectes ètics, laborals, socials i ambientals oportuns, superant els requisits legals aplicables, si s'escau. La seva implantació posterior consistirà a fomentar la responsabilitat social en la seva cadena de proveïment i avaluant paulatinament els proveïdors segons aquests criteris.

COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ: CONSORCI SANITARI DE BARCELONA, CATSALUT

Un dels compromisos més importants de l'empresa amb l'administració és realitzar una gestió eficient de l'ús dels recursos econòmics assignats i actuar de manera transparent davant de tots els grups d'interès, en aplicació del codi ètic i dels principis de bona governança. Les pràctiques en aquesta línia han estat descrites en el primer apartat de compromís amb l'ètica i la responsabilitat social de l'EAP Dreta de l'Eixample.

També formen part dels compromisos amb l'administració assegurar la màxima qualitat del servei, amb la contractació d'una plantilla suficient

per donar els serveis contractats, assegurant el màxim nivell de competències dels seus professionals, i amb el compliment de la llei en qüestions laborals i de desenvolupament dels recursos humans. Totes les activitats descrites prèviament en l'apartat relatiu a la gestió de persones estarien alineats amb assegurar el major nivell d'acompliment d'aquests compromisos amb l'administració.

Un altre compromís amb l'administració és el compliment de les normatives ambientals a través d'una gestió orientada a minimitzar els impactes ambientals derivats de la seva activitat. Per donar-hi resposta, una de les primeres referències és l'apartat relatiu al medi ambient que conté el codi ètic i que recull tres objectius:

- Respectar les normes vigents en matèria de medi ambient.
- Impulsar les energies renovables en el centre.
- Col·laborar de manera activa en la promoció del medi ambient.

Per això es destinen els recursos necessaris per la prevenció de la contaminació que es desprèn de la seva activitat: es gestionen els residus biosanitaris, els productes químics d' alt risc i els altres residus –paper i cartró, tòner, piles, material orgànic, etc.- amb els proveïdors corresponents i es fa formació als membres del comitè de salut laboral i als treballadors exposats.

Per impulsar la reducció del consum energètic el 2015 es van canviar tots les bombetes a leds i per promoure les energies renovable l'empresa ha contractat recentment el subministrament elèctric amb la cooperativa “Som Energia”.

Per a la promoció de la cura del medi ambient, s'ha fet un canvi de proveïdor a la Cafetera office per a utilitzar càpsules biodegradables i utilitzar cafè de comerç just i s'han fet sessions als treballadors de conscienciació del reciclatge i ús sostenible de recursos (apagar llums, ordinadors...). Com a objectius per al 2017 l'empresa es planteja fomentar la mobilitat sostenible i el consum responsable entre els treballadors i en els seus àmbits d'influència. També està estudiant la obtenció d'una certificació ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Carles Alsina, director general, Silvia Zamora, responsable ètica i responsabilitat social, i a un equip de treball de l'empresa.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

EAP Poble Sec

Nom de l'empresa : EAP Poble Sec, S.L.P.

Sector d'activitat Salut. Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut

Plantilla 45 persones

Pàgina web www.capleshortes.cat / www.facebook.com/CAP-Les-Hortes-1380457068945747/

Twitter @CAPLesHortes

Adreça Nou de la Rambla 169, 08004 Barcelona (Barcelonès)

Contacte T. 933 249 100 - capleshortesescolta@eappoblesec.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

L'EAP Poble Sec, S.L.P és una empresa proveïdora de Serveis d'Atenció Primària del Sistema Sanitari Públic de Catalunya.

Aquesta societat de professionals sanitaris és una Entitat de Base Associativa (EBA).

El model de gestió EBA es basa en una societat de professionals de la salut que constitueixen una empresa autogestionada amb capacitat per a la detecció de necessitats i de millores de forma contínua i transversal a l'organització, amb la conseqüent immediatesa en l'aplicació de mesures per a la consecució d'aquestes.

Pels professionals que configuren aquesta autogestió facilita una conducció més eficient dels recursos, així com el compromís amb la millora del nivell de salut, la qualitat de vida i dels serveis sanitaris, l'equitat, l'eficiència i la resiliència davant les amenaces de l'entorn actual.

Les Entitats de Base Associativa (EBA) van néixer a Catalunya a l'any 1998 amb l'objectiu que equips de metges i infermeria, amb àmplia experiència en Atenció Primària proporcionessin els serveis d'Atenció Primària reformada a un determinat nombre d'habitants del territori sota la supervisió del CatSalut.

L'EAP Poble Sec es va constituir el desembre del 2001, com a EBA formada per professionals sanitaris, tant de la medicina com de la infermeria.

Des del 18 de març del 2002, EAP Poblesec gestiona l'Atenció Primària de l'àrea (ABS) 3A de Barcelona (Cap Les Hortes), al barri del Poble Sec, segons concessió administrativa cedida pel Servei Català de la Salut (CatSalut), mitjançant concurs públic.

El 16 de gener de 2015 s'adjudica la gestió dels serveis sanitaris d'atenció primària en aquesta ABS a EAP Poble Sec, per als propers 10 anys, amb data de formalització d'1 de febrer de 2015 i assoleix l'Accreditació en Qualitat (model EFQM) com Equip d'Atenció Primària a finals del mateix any, col·laborant en l'acte d'entrega de diplomes dels equips que van assolir aquesta, al novembre de 2016.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'EAP Poble Sec ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Mitjançant el procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.



A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

COMPROMÍS AMB L'ÈTICA I LA GOVERNANÇA SOCIALMENT RESPONSABLE

El model d'autogestió de l'EAP Poble Sec li atorga una idiosincràsia específica que es reflecteix en senyes d'identitat com són la seva missió, visió i valors.

La **missió** de l'EAP Poble Sec és oferir als usuaris la millor atenció sanitària possible, amb el màxim respecte per a ells i els seus acompanyants, en un marc ètic i de compromís amb la societat, tenint cura de les persones que treballen a l'organització, i que tot això, permeti la sostenibilitat del sistema públic de salut.

La visió és ser un centre d'atenció primària on els usuaris gaudeixin d'una assistència excel·lent amb el millor tracte humà, les persones que hi treballen es desenvolupin personal i professionalment, i sigui referència per a l'administració com a model de gestió eficient, treball en xarxa i responsabilitat social, en el marc d'una atenció que cerca l'excel·lència

Aquesta missió requereix **valors** com:

1. Tracte humà i personalitzat, la capacitat de servei de les persones que treballen en l'àmbit de la salut pública, amb la finalitat d'oferir una assistència de qualitat i personalitzada, ha de basar-se en principis ètics com la humanitat, el respecte, la solidaritat, l'equitat i la tolerància.
2. Cohesió de grup, en referència als nexes o lligams de les persones de l'organització i al desig de mantenir-se en aquesta.
3. Versatilitat, entesa com la capacitat de les persones de l'equip, d'adaptar-se de forma ràpida i fàcil a diferents funcions.
4. Flexibilitat i autoexigència, la capacitat d'adaptar-se als canvis que es produeixen tant al sector sanitari com a la societat, en un context d'atenció cada cop més integral, coordinat i pròxim al ciutadà, on l'atenció primària juga un paper primordial.
5. Competència, és a dir, la formació continuada bio-psico-social com a base del coneixement professional, demostra la maduresa dels professionals del sistema sanitari de Catalunya, i és clau per gaudir d'un sistema segur, de qualitat i eficient.
6. Passió, l'emoció intensa, l'entusiasme i el desig, en els professionals de la salut, per una activitat vocacional, que la societat considera fonamental.

Aquestes senyes d'identitat es reforcen amb l'elaboració del **Pla Estratègic 2015-2018**.

En el context de crisi econòmica i social que afecta de manera important al finançament de la sanitat pública, a finals de 2013 es decideix elaborar unes línies estratègiques que permetin adaptar-se i oferir un servei amb la major qualitat i eficiència possible.

Aquest es crea des de criteris de professionalitat i responsabilitat social de l'empresa envers la gestió de recursos públics sanitaris, fruit de la seva experiència al barri els últims 15 anys, i tenint en compte l'oportunitat que ofereix la concessió de gestió durant els propers 10 anys.



El model d'autogestió a l'Atenció Primària que representa una EBA, permet aquesta estreta col·laboració entre la gerència i la direcció, treballant i participant plegats en la formulació de l'estratègia i els objectius de l'equip en una constant detecció de necessitats i conseqüent adaptació al canvi (aplicació *model* PDCA, de Deming).

Va iniciar-se l'elaboració del Pla Estratègic, a principis del 2014 i ha estat aprovat i presentat definitivament a tot l'equip el dia 1 de juliol de 2015.

L'EAP Poble Sec també està adherit al Codi de Bon Govern de les entitats de base associativa (EBA) que es va aprovar en Junta Directiva d'ACEBA, el 16 de juny de 2016, posant de relleu les bases ètiques de l'autogestió. D'aquesta manera, el codi representa el paper de les EBA com a organitzacions de professionals que basen el seu model a bastir un espai on les persones que hi treballen puguin créixer i desenvolupar la seva carrera, facilitant la seva capacitat d'innovació i la consecució de l'excel·lència, en el marc del treball en equip, i co-responsabilitzant-se de la gestió i l'organització, participant en la governança per aconseguir incrementar l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats, millorar els resultats en salut, la satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà, tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic.

Les EBA promouen una direcció participativa on les persones que integren l'equip humà, siguin socis o no, puguin influir en la governança de l'entitat encara que no formin part de la direcció executiva o de l'òrgan de govern.

Fruit d'aquests valors i compromisos neix el *Codi de bon govern* de les EBA. Per portar-ho a la pràctica, s'ha creat un grup muti-disciplinari d'ètica, i de cara als propers exercicis l'EAP Poble Sec es planteja desenvolupar eines per fer el seguiment, avaluar i incorporar accions de millora en la implantació del Codi del bon govern i la rendició de comptes.

COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA

Des de la seva inauguració el CAP Les Hortes ha mantingut relacions estretes amb la comunitat amb la intenció de detectar les necessitats del barri i d'oferir la seva col·laboració, així com s'ha mantingut una especial sensibilitat en l'atenció de la població migrant, amb el suport de l'equip de mediació del centre i participant de forma activa en el seu desenvolupament per a adaptar els horaris d'atenció a les necessitats de la població i impulsant els serveis de mediació en el col·lectiu de dones de la zona.

L'any 2005-2006 es va decidir la Implantació d'una metodologia aplicada integrada amb un enfocament comunitari d'atenció primària (APOC o Atenció Primària orientada a la Comunitat) fonamentat en un procés cíclic de planificació en funció de les necessitats poblacionals de l'àrea de referència geogràfica, completant la diagnosi individual amb la comunitària.

Des de llavors, els membres de l'EAP Poble Sec estan plenament integrats en el territori objecte del contracte, són membre actiu i estable de la **Comissió de Salut del Pla de Desenvolupament Comunitari del barri del Poble Sec** on es tracten els temes i necessitats d'interès de la comunitat, alhora, mantenen relacions amb diferents associacions del Barri i Plataformes per a la convivència intercultural del Poble Sec. L'objectiu: dissenyar estratègies eficients i efectives de cara a promoure la salut, incrementar la qualitat de vida i el benestar social.

El CAP Les Hortes dona un servei d'Atenció Primària amb la major excel·lència possible i desenvolupa un conjunt d'activitats comunitàries socio sanitàries que estan integrades en el Programa d'Activitats Comunitàries vinculat amb les línies estratègiques de salut comunitària i optant a formar part del projecte integratiu COMSALUT (promogut des de Salut Pública l'AQUAS i el CatSalut amb l'objectiu general d'obtenir el benefici global de la comunitat a partir del benestar de cadascuna de les persones que la integren i els objectius específics de promoure el desenvolupament de la salut comunitària a Catalunya, reorientant el sistema sanitari i augmentar la implicació del conjunt de la societat en la protecció i la promoció de la salut de la població).

El Programa d'Activitats Comunitàries està destinat als diferents grups d'edat de la zona, des de la salut preconcepcional fins a l'acompanyament en el final de la vida i el processos de dol, amb activitats individuals i grups:

ETAPA CONCEPCIÓ I INFANTO-JUVENIL

- De mans de l'equip de llevadores i d'infermeria de pediatria i adults del CAP s'acompanyen nadons, **infants, adolescents i pares a través de: Grup pre i de post part**, en el camí d'elaboració del rol de pare-mare des de la gestació fins el primer any de vida, creant un espai per a compartir experiències, sensacions i dubtes que suposa per a la nova família nuclear.
- **Massatge infantil**. S'educa en la comunicació amb el nadó, mitjançant una seqüència de moviments, mirades, somriures i paraules (estímul físic biològic, metabòlic, i psico-social)
- **Salut i família (antic espai baula)**. Programa que s'ha portat a terme dins l'escola Carles I, i dirigit a mare i pares de primera infància.
- **Taller d'habilitats parentals (Escola de Famílies)**. Espai multidisciplinar amb professionals de l'Agència de Salut destinat a pares i mares de nens de 3-5 anys (enguany previst de 9-12 anys) destinat a pares per al desenvolupament d'habilitats en el període d'infància i pre-adolescència
- **Programa: salut i escola**. Espai d'atenció integral a l'adolescència per a la promoció de valors relacionats amb la salut i prevenció de conductes de risc que hi afecten.

ETAPA ADULTA I RECURSOS PER AFRONTAR ESTRESSORS VITALS

Amb el suport de professionals experts en psicologia de diferents entitats i infermeria del centre:

- **CAPminades**. Des del 2008, amb l'objectiu de promocionar l'activitat física com a font de salut i l'establiment de vincles de relació social entre les persones que hi participen (alguna edició realitzada amb grup de dones pakistaneses acompanyades per una de les mediadores de l'equip i la conducció d'infermeria)
- **Grup moviments**. Dirigit a aturats de llarga durada. Grup d'ajuda mútua, dirigit per psicòleg de Serveis Socials.
- **Cicle equilibradament**. Conjunt de tallers o xerrades que ajuden a reforçar i obtenir eines personals per afrontar els problemes de salut mental (ansietat, estrès, pessimisme, insomni...) que s'ha anat aguditzant en els últims anys de vida. És un cicle que vol reforçar la xarxa d'intercanvis del Poble Sec.

- **Grup de respiració conscient.** Treballar la consciència en la respiració per poder viure més en el present, i d'aquesta manera, no deixar-nos endur pels pensaments que van i venen de forma repetida.
- **Grup de Psicoteràpia de la Universitat de Barcelona.** Grup anual psicoterapèutic obert, com a projecte de col·laboració en la formació d'alumnes de Màster amb la Facultat de Psicologia de la UB amb la finalitat de promoure el benestar psicològic individual i les dificultats psicològiques (estats d'ansietat, depressius i altres vinculades amb la vida quotidiana i relacions interpersonals).
- **Grup de dones.** Dirigit des de Psicòlegs Sense Fronteres: grup dirigit per psicòlogues i orientat a dones amb baix estat d'ànim.
- **Salut i gènere.** S'ha creat un grup motor per treballar a inicis de l'any 2016 un cicle de salut i gènere.
- **Taller de tabac.** L'Equip d'infermeria acompanya i facilita claus per a la deshabitació del tabac (grup facebook)
- **Tallers de primers auxilis.** En resposta a la demanda de l'Associació de veïns i escoles arrel de les necessitats de suport en formació per a l'atenció de situacions urgents de salut que puguin viure educadors o monitors d'equips de futbol de la zona i d'escoles, s'organitzen accions formatives i d'acompanyament per a l'entrenament d'habilitats.

ATENCIÓ I APROPAMENT A LA CRONICITAT

En el context del Pla de Desenvolupament Comunitari i des de la participació activa dins la comissió de Salut, es programen diferents activitats:

- **Taller de memòria. Suport a Grup Expert.** Al maig de 2008 es va constituir un grup expert, que treballa en el manteniment de la memòria realitzant diferents exercicis amb supervisió pròpia.
- **Jornades per a la gent gran.** Des de 2015 s'ha promogut estils de vida saludable entre les persones grans: higiene de la son, alimentació saludable, taller "Aprendre a moure's", dones Sàvies, parlem del dol, sexualitat en la gent gran, taula debat "Avis cangurs", prevenció d'accidents, Voluntats Anticipades, etc.
- **Grup de dol.** Impulsat des de la Comissió de Salut del Pla Comunitari, del que forma part EAP Poble Sec.
- **Estudi aequalis.** El Cap Les Hortes és un dels centres participants en el projecte d'investigació o Assaig clínic per a reduir les desigualtats en salut que promou l'autocura, l'alfabetització en salut i el capital social en persones grans d'àrees socio-econòmicament desfavorides, amb l'impuls de RECERCAIXA i l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP).

Dins el Pla Comunitari, i portat des de la comissió de gent gran, es col·labora activament fent la derivació d'usuaris als següents programes:

- **Acompanyament a la gent gran.** L'entitat ha col·laborat amb la Federació Catalana del Voluntariat Social i Avismón en el Programa de visites a domicili o acompanyament a activitats sanitàries i del barri, per persones amb poca xarxa social o dificultat per a sortir al carrer.
- **Programa Baixem al Carrer.** EAP Poble Sec col·labora amb donacions per a material i voluntaris per treure al carrer un cop a la setmana a persones amb gran dificultat de mobilitat de la zona.
- **Taller de cuidadors.** Grup de suport per a persones cuidadores.
- **Casal de la gent gran.** Es col·labora amb una xerrada anual sobre prevenció d'accidents a la llar.



D'altra banda també es realitzen diferents exposicions al CAP, se cedeixen espais a les entitats del barri, s'ha creat un punt d'intercanvi de llibres i es participa activament a la revista *Fer Salut* (Revista gratuïta amb major tirada en l'àmbit de Salut) promoguda des d'ACEBA.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

L'EAP Poble Sec disposa d'un Pla de Persones, per assegurar el seu compromís amb els professionals del centre des que es realitza l'acollida fins l'acompanyament amb actes commemoratius en les jubilacions o baixes voluntàries de professionals del Centre. Aquest es fonamenten en valors com la capacitat de servei als altres amb tracte humà i personalitzat, la cohesió de grup, l'estabilitat laboral, la versatilitat, la flexibilitat per adaptar-se als canvis i autoexigència, la competència amb bona formació continuada i la passió per la feina.

Per posar en pràctica aquests valors l'entitat compta amb diferents pràctiques. Una d'elles és l'aposta per l'estabilitat laboral, amb el manteniment del 98% de contractes indefinits o el sistema de retribució basat en criteris d'equitat.

Per a estimular el desenvolupament personal i professional l'EAP disposa d'un pla de formació en vies de transformar-se en un Pla de Desenvolupament professional adaptat a les necessitats dels diferents estaments o col·lectius que donen servei a l'entitat (s'inclouen professionals d'altres Entitats proveïdores com és l'ICS, mediadors interculturals i atenció especialitzada), que s'inicia en el procés d'acollida del professional que ingressa al centre i l'acompanya en la seva prestació de serveis a l'entitat, alhora es contempla com a Pla de retorn en processos llargs d'incapacitat temporal o permisos de maternitat.

Aquest incorpora criteris per a la detecció de necessitats col·lectives i individuals i inclou aspectes relatius a la gestió de l'equip directiu (formació continuada d'habilitats directives per als diferents comandaments atinent a professionals enfocats en models de coaching), sessions clíniques, qualitat i millora continua o la seguretat i la salut laboral (gestió de les emocions i de competències intangibles, així com la inclusió de formacions anuals en ergonomia i cures posturals en els objectius específics de grup).

El pla també incorpora un sistema d'avaluació per incorporar accions de millora.

Aquesta cura pel desenvolupament de les persones es complementa amb un pla de conciliació familiar amb una flexibilitat horària que contempla tant les necessitats de la ciutadania com dels professionals que els atenen. Hi ha mesures ergonòmiques per a assegurar el màxim confort en el treball i la qualitat de vida, disposant d'informació sobre el clima laboral i la satisfacció en el lloc de treball, amb la qual s'emprenen accions de millora.

Un altre valor que destaca en l'EAP Poble Sec és la participació i implicació des de la Gerència i Direccions, amb reunions de seguiment mensuals de cadascuna de les parts per a abordar de forma immediata les necessitats detectades. A banda de disposar d'un sistema d'indicadors de resultats i de seguiment de l'activitat que és accessible i compartit per tothom, l'empresa disposa de diferents grups de treballs transversals com el grup de treball d'ètica i igualtat o la Comissió de Carrera Professional. Anualment, s'organitza una jornada de planificació estratègica on s'avalua conjuntament els resultats de l'exercici en curs i s'estableixen les bases de l'exercici següent.

Així mateix es porten a terme iniciatives per incrementar la sensibilització i el respecte pel medi ambient. Durant el 2016, les accions s'han concentrat en el foment del reciclatge, i a tal efecte, s'han fet 2 sessions al centre sobre la gestió de residus, acompanyada d'una crida a la intranet del Centre d'idees per reciclar millor.

En els plans pel 2017 es vol abordar el foment del consum responsable entre els treballadors i de la mobilitat sostenible, així com definir un sistema de gestió ambiental que enforteix la cultura interna de cura del medi ambient.

COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ

Actuar de manera transparent davant de la pròpia Administració i de tots els grups d'interès és un dels compromisos més conscients de l'EAP Poble Sec, S.L.P.

Els membres de l'equip mantenen una actitud molt participativa davant les propostes de l'administració per a la creació de grups de millora transversals entre els diferents serveis i territoris; així ho demostra per exemple la participació activa en els grups RAE de l'Àrea de Barcelona Esquerra, i el projecte CMBD (Conjunt Mínim Bàsic de Dades de l'Atenció Primària amb l'objectiu de disposar d'un banc de dades exhaustiu i vàlid sobre morbiditat de la població atesa)

Un altre compromís fonamental amb l'administració és realitzar una gestió eficient de l'ús dels recursos econòmics assignats, tal i com s'està recollit també en el Codi de Bona Governança. Des d'aquest punt de vista el centre ha fet durant aquests anys de crisi un esforç extra per aplicar mesures d'estalvi de despesa econòmica per habitant sense reduir la qualitat del servei, d'assumpció de les responsabilitats econòmiques davant les dificultats de finançament i d'adaptació a les successives propostes de convenis per part de l'administració amb criteris de reducció pressupostària.

Amb tot això, el centre ha mantingut la màxima qualitat del servei, amb la contractació d'una plantilla suficient per donar els serveis contractats, assegurant el màxim nivell de competències dels seus professionals, i amb el compliment de la llei en qüestions laborals i de desenvolupament dels recursos humans.

Ahora, existeix un compromís amb les **generacions futures de professionals sanitaris**, motiu pel qual, l'Eap Poble Sec, S.L.P col·labora en el procés formatiu de professionals d'infermeria, psicòlegs en formació de Màster de la Universitat de Barcelona i inicia en 2017, un projecte amb tècnics en documentació sanitària.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

Assegurar la qualitat en els serveis oferts a la ciutadania, la **cura dels proveïdors** i el manteniment de relacions duradores en un context de **diàleg permanent** són principis d'actuació en relació a les empreses que proveeixen de serveis el Cap les Hortes.

Això es materialitza en un compromís ferm amb el **pagament en els terminis pactats**, sense que s'hagin produït demores en moments crítics de tresoreria deguts al retard de pagaments per part de l'Administració. També es porta a terme un procés continu de negociació amb cadascun d'ells sobre preus i tarifes que són acordats prèviament, així com un treball conjunt en la **coordinació d'activitats preventives** en subcontractes (per exemple, l'abordatge de l'Ebola amb Netexpres).

D'altra banda, en aplicació de criteris de **compra social** és prioritza la contractació de pimes i autònoms de proximitat, alhora, d'entitats que compleixen amb una tasca solidària o social, amb una especial sensibilitat pels col·lectius de dones amb dificultats. També es procura fer equip i incloure en esdeveniments i celebracions als professionals de les subcontractes i serveis d'especialitzada que realitzen tasques de manera presencial i continuada a les dependències del centre, aplicant fins i tot el propi **protocol d'acollida** per fer-lo sentir en un entorn confortable al CAP.

En situacions de topall de preus, es busquen altres punts de millora vinculats al Projecte d'**Oficina Sense Papers**, sol·licitant l'accés a les seves agendes de citació via web per a facilitar l'accessibilitat a la nostra ciutadania, reduir demores en citació i usuaris no presentats a les visites, així com tenir un informe de llistes d'espera real.

Des de l'aplicació de criteris de cura del medi ambient en la cadena de proveïment es prioritza la compra de material d'oficina certificat (*Àngel blau*), els proveïdors que treballen amb materials biodegradables, la contractació de càtering amb menjar ecològic i, en general, amb totes aquelles empreses que fan tractament de residus o que reciclen o reutilitzen els diferents materials aplicant els principis de l'**economia circular**.

D'altra banda, es col·labora com a membre actiu en el grup de millora del sistema informàtic que dona suport a la Història Clínica (**OMIWEB**) per a detectar les necessitats diàries dels professionals que hi treballen i consensuar millores de l'aplicatiu amb reunions periòdiques del grup en les que participen tots els proveïdors que en fan ús i la Direcció del proveïdor del programa amb els seus tècnics.

COMPROMÍS AMB ALTRES DISPOSITIUS SANITARIS

L'empresa també contempla altres dispositius sanitaris com un grup d'interès. Entre les pràctiques que es porten a terme en aplicació del seu compromís es troben, per exemple, iniciatives per compartir coneixement, la derivació de casos en serveis de poca demanda, la contractació prioritària de proves complementàries a competidors com l'ICS en benefici de l'accessibilitat física de la nostra ciutadania amb motiu de la proximitat geogràfica d'aquests dispositius serveis o compartint les tecnologies de la informació d'altres proveïdors sanitaris en benefici de la citació immediata a la visita de la persona.

Alhora es manté una estreta col·laboració en la resolució in situ d'incidències de manera compartida, en la formació dels professionals de forma bidireccional o en la implantació de criteris de protecció ambiental, així com la reducció en el consum de paper, utilitzant plataformes digitals compartides o enviaments documentals encriptats.

També es dona prioritat per facilitar l'accessibilitat a usuaris en consultes externes, es procura optimitzar la gestió d'agendes delegades, o la gestió de llistes d'espera amb la recerca activa i acords entre centres alternatius d'atenció especialitzada, així com la gestió interna d'incidències o de reclamacions entre les Direccions d'Atenció a la Ciutadania implicades evitant desplaçaments innecessaris a la ciutadania, essent que aquesta necessitat ha donat origen al Grup RAE d'Accessibilitat d'Esquerra Eixample (**COAIR**) i el Subgrup de llistes d'espera dels que n'és membre la nostra Entitat, per a promoure la resposta a les necessitats de millora comunes detectades entre els proveïdors de zona implicats fomentant el treball en xarxa.

També es col·labora en altres grups com la plataforma **SICCEB** (sistema d'interoperabilitat clínica entre proveïdors sanitaris diversos de l'àrea de Barcelona-Esquerra-AISBE) per a la millora en la comunicació de sol·licituds d'interconsulta, proves i informes d'aquestes de l'atenció primària i especialitzada de la zona.

COMPROMÍS AMB LES ENTITATS

L'EAP Poble Sec també manté una estreta relació específica amb les entitats de la zona en aplicació del seu compromís social. Per això, a banda de mantenir canals de comunicació oberts i continuats, es realitzen **reunions anuals** amb l'associació de veïns i de comerciants del barri, la residència assistida, el centre d'acollida de menors, les dues llars de la zona i algunes reunions periòdiques amb escoles, per a tractar temes d'interès comú satisfent necessitats puntuals. Es realitzen enquestes periòdiques de satisfacció, així com es comparteixen preguntes d'interès a l'enquesta anual de l'associació de veïns al barri i es comparen resultats amb els obtinguts en aquesta pel centre de referència de la banda del Poble Sec assignada al CAP Manso.

D'altra banda, l'EAP Poble Sec cedeix material informàtic en desús a les entitats del barri i, previ acord amb aquestes, s'optimitza el protocol d'activitats sanitàries no presencials o Consultes No Presencials però en què hi ha contacte amb aquesta), cosa que es tradueix en: desplaçaments per practicar vacunacions massives a la residència i llars, actualitzacions de plans de medicació o es fan xerrades educatives per millorar els hàbits de vida saludable.

Atenent a les necessitats laborals de les persones treballadores l'EAP també es fan campanyes de vacunació a treballadors de la zona, adaptant els horaris a les seves necessitats o promovent el programa **"Cuida'm"** (Projecte d'Accessibilitat promogut pel CatSalut, amb l'objectiu d'oferir una atenció més individualitzada a aquells usuaris amb necessitats específiques i alta fragilitat relacional, facilitant els acompanyaments en visites/proves i trasllats, alhora en l'adhesió a tractaments prescrits) a tothom que ho necessita.

Des de la perspectiva de cura del medi ambient també s'organitzen recollides de residus sanitaris a les llars i al centre d'acollida del barri, així com s'aprofiten excedents en els materials de conservació de temperatura rebuts en les campanyes de vacunació per a equips esportius del barri, promovent l'**economia circular**.

COMPROMÍS I ALIANCES AMB ALTRES ENTITATS COMPETIDORES

S'hi promouen les aliances com per exemple amb l'ICS, fent cessió d'espais i recursos per a facilitar l'accessibilitat al servei d'Atenció a la Dona des de l'any 2004, compartint la gestió de l'explotació, facilitant la empleabilitat dels treballadors, publicitant l'oferta de participació en tallers i sessions de formació i oferint grups de psicoteràpia amb usuaris de CAP Manso i CAP Les Hortes per tal de garantir la realització d'aquests si requereixen d'un mínim d'usuaris.

D'altra banda, la complexitat incremental del sistema sanitari i l'obertura a possibles nous proveïdors de serveis, provinents d'altres sectors d'activitat, fa que l'EAP contempli entre els seus grups d'interès la competència, plantejant-se realitzar una anàlisi i seguiment de la seva evolució, per, en el seu cas, prendre iniciatives d'apropament i col·laboració.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per últim, una de les principals responsabilitats assumides, de manera transversal amb tots els grups d'interès i amb la societat en el seu conjunt, és el compliment de les normatives ambientals a través d'una gestió orientada a minimitzar els impactes ambientals derivats de la seva activitat. L'EAP Poble Sec (Cap Les Hortes) ha estat un dels **Centres Sense Fum** pioners.

Per això, l'EAP en consonància amb la seva sensibilitat pel medi ambient, ha posat en marxa al 2015 un **pla de gestió de residus**, que vol donar resposta a aquesta sensibilitat ambiental creixent, al mateix temps que incorpora les línies mestres de la nova normativa de residus sanitaris a Catalunya.

En aplicació del pla de gestió de residus, es destinen els recursos necessaris i es gestionen els residus biosanitaris, els productes químics d'alt risc i els altres residus –paper i cartró, tòner, piles, material orgànic, etc.- amb els proveïdors corresponents, es fa formació als treballadors i es dissenyen els procediments per fer un correcte seguiment i aplicació de millores.

Per a reduir el **consum energètic** s'ha fet un estudi per optimitzar els serveis i els horaris d'obertura del centre. I per continuar impulsant **la cultura de la protecció del medi ambient**, l'EAP es planteja elaborar un pla per fomentar la mobilitat sostenible i el consum responsable entre els treballadors i la resta de grups d'interès.

Finalment, l'EAP Poble Sec està en vies de poder col·laborar en un projecte (amb participació conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona i l'Agència de Salut Pública) de regeneració urbana adreçat a la millora de la vida de les persones creant nous espais de convivència i implicació del veïnat del Poble Sec (compromís ecològic i d'humanització dels barris) mitjançant la construcció de Superilles (2018-2020), amb un enfocament específic en la contaminació de l'aire, la mobilitat, i el soroll, les percepcions de la salut i el benestar. L'objecte d'estudi es concretaria en els efectes de la implantació d'un hort urbà (al terrat del Cap Les Hortes) a un barri marginal densament poblat i amb espais verds limitats, on s'avaluaria la percepció subjectiva de benestar i la salut dels usuaris de jardí (finalment en combinació amb les visites mèdiques de nombres i nivells de medicació).

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Lucía García, directora de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania, i a un equip de treball de l'empresa.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Estudiar és fàcil

Nom de l'empresa : Estudiar és fàcil

Sector d'activitat Acadèmia de repàs escolar, d'idiomes i de preparació d'oposicions

Plantilla 3 persones

Pàgina web www.estudiaresfacil.cat

Adreça Major, 16, 1r 2a / 2n 2a - 43003 Tarragona

Contacte T. 686 541 203 - info@estudiaresfacil.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Estudiar és fàcil és una acadèmia de repàs escolar, d'idiomes i de preparació d'oposicions amb un recorregut de dos anys. L'acadèmia encara no ha estat constituïda com empresa, tasca que abordarà en els propers anys a mesura que creixi més. El projecte ha estat liderat per una emprenedora, Clara Brull, que disposa per a fer la tasca docent de sis persones contractades i unes sis més com a col·laboradores.

La Clara és una emprenedora que va deixar de treballar per grans companyies i va optar per fer el seu propi camí, amb una activitat que la mantingués cent per cent motivada. Se sent molt orgullosa de la positivitat que observa a l'acadèmia, plena de gent que aprèn i que estan a gust. I aquesta bona energia no ha sorgit del no res sinó que és fruit d'una planificació rigorosa i d'uns valors de compromís que la Clara s'aplica i proposa als seus col·laboradors.

EMPREDORIA

De fet, el projecte és sòlid però molt jove, ja que va néixer al setembre del 2014. Estudiar és fàcil va iniciar els passos amb solament la Clara, i des de l'inici sempre s'ha basat en un planificació estricta que forma part del temperament d'aquesta emprenedora titulada en Administració i Direcció d'Empreses.

L'esperit emprenedor i planificador ja li ve de petita, d'un entorn ple de llibres de gestió d'empreses i un pare especialista. Amb només vuit anys ja va crear una empresa fictícia, CBS Salut a la carta, que figurava que venia a amics i familiars. Era un joc a través del qual son pare li va ensenyar els rudiments d'un pla d'empresa. Allò la va marcar i va comprendre que si volia saber-ne més havia d'estudiar ADE.

En molts moments ja havia fet classes de repàs, i es motivava per preparar tota mena de continguts.

Té un temperament molt planificador, que la porta a tenir el futur molt dissenyat. Gràcies a la mentalitat previsorà va poder estalviar i ha pogut aixecar l'acadèmia sense haver d'endeutar-se, cosa de la fa sentir orgullosa i li permet abordar amb més serenitat els nous reptes. Tanmateix, li agrada remarcar que tenir una planificació dels anys a venir no vol dir viure instal·lada en el futur; recordant quan practicava ioga, afirma que viu intensament el present i se sent feliç i recompensada ara i aquí.

Fer el seu propi projecte li permet activar tot el seu esperit emprenedor i el seu perfil planificador. Però també li permet aplicar el seu esquema de valors i estil directiu. Per exemple, fruit de la seva trajectòria i experiències, li agrada mostrar un agraïment per les idees que aporten els



col·laboradors, ja que sols si la gent es troba recompensada emocionalment poden aportar el seu talent al grup i desenvolupar-se com a persones i professionals.

COMPROMÍS AMB LA BONA GESTIÓ

El centre disposa de sengles declaracions de missió i de visió corporatives:

Missió: Estudiar és Fàcil som un centre de formació que ofereix serveis educatius consistents en classes de repàs a tots els nivells, cursos d'idiomes des dels 3 anys d'edat, preparació de proves d'accés i d'oposicions, servei de coaching i cursos personalitzats per empreses, perquè els alumnes:

- Assoleixin els seus objectius acadèmics i/o professionals.
- Ampliïn els seus coneixements en qualsevol àmbit.
- Es diverteixin aprenent.
- Coneguin i apliquin tècniques d'estudi.
- Desenvolupin habilitats i competències que contribueixin a potenciar els valors humans.

Visió: Estudiar és Fàcil volem ser un referent d'excel·lència i qualitat entre els centres de formació de la nostra demarcació:

- Sent dinàmica i activa per anticipar-se a les necessitats presents i futures del mercat.
- Potenciant les capacitats de cada alumne.
- Promovent la motivació per l'aprenentatge i l'estudi.
- Participant en projectes socials-humanitaris.

A més, donat que és un centre educatiu, també ha redactat un **Ideari**, on reflecteix de manera més aprofundida els valors i l'estil que acompanyen la seva acció docent.

La Clara està dissenyant un sistema de control de la qualitat robust i fomentat en la ISO 9001, de **Gestió de la qualitat**, aprofitant els coneixements d'haver realitzat el Màster en Gestió de la Qualitat, Medi ambient i Seguretat Laboral de la URV.

A més, està aplicant una política de **Seguretat laboral** que està estructurant basant-se en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, el Reglament de Serveis Prevenció i la norma OSHAS 18001, de Seguretat laboral. Si bé en una acadèmia de repàs els riscos de lesions i malalties derivades del treball són mínims, es preveuen algunes mesures com ara la realització d'un curs de prevenció de lesions en l'àmbit d'oficina als col·laboradors i treballadors de l'acadèmia.

COMPROMÍS AMB UNS VALORS

Tot el model de gestió així com l'estil d'emprenedoria descansen en uns valors que la Clara ha explicitat i desenvolupat per l'acadèmia.

S'han desenvolupat els valors de l'empresa mitjançant un Diccionari de Competències propi, que divideixen en 3 dimensions: la personal, la social i la organitzativa.

Dimensió personal

- **Integritat/confiança:** complir les promeses, ser veraç, ser respectuós amb els altres, gestionar les pròpies emocions...

Dimensió social

- **Relacions interpersonals/diàleg:** comprendre els altres, construir relacions eficaces, gestionar conflictes, comprendre grups socials.
- **Treball en equip:** promoure la interrelació positiva entre tots, alinear esforços de l'equip, reconèixer els assoliments notables, contribuir als resultats de l'equip.
- **Responsabilitat social:** inspiració voluntària d'acceptar i reconèixer els compromisos que tenim amb la nostra societat.

Dimensió organitzativa

- **Millora contínua/avenç:** flexibilitat davant les evidències (reactiu), voler aprendre (proactiu), innovar (proposar noves formes de millorar la feina), gestionar la implantació de la millora.
- **Aconseguir resultats/excel·lència:** planificar l'activitat alineada amb l'estratègia, comunicar eficaçment l'activitat, assolir el que s'ha proposat, preocupació per la sostenibilitat.
- **Orientació al client:** treballar per satisfer les necessitats dels clients.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Tot aquest model de bona gestió i de valors han portat l'acadèmia a integrar la gestió de la responsabilitat social, i manifesten que un dels objectius principals és contribuir a aportar millores en l'àmbit econòmic, ambiental i social de la demarcació de Tarragona.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, *Estudiar és Fàcil* ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE. Ha fet una pla d'acció d'RSE i

Actualment, el pla d'RSE té com a elements principals els següents:

- Ser responsables amb el medi ambient: utilitzen bombetes de baix consum, fan separació i reciclatge de residus...
- Treballen amb una cadena de proveïdors que són responsables amb la societat: escullen els proveïdors de material d'oficina, d'immobilitzat... considerant que siguin empreses que tinguin una política d'RSE i mesures de respecte del medi ambient.
- Col·laboren en plantades d'arbres.
- Tenen una política i uns procediments concrets per ajudar els nens amb afectacions diveses.

Així doncs, fan una contribució de forma activa i voluntària aportant millores en l'àmbit social, econòmic i ambiental de Tarragona, més enllà del que ens indica la normativa i legislació vigents.

Campanya "10 mesos, 10 valors"

Coincidint amb la participació a l'RSE.Pime ha posat en marxa una campanya per treballar deu valors, un cada mes, un dels quals la Responsabilitat i la Igualtat Social. Amb aquesta acció es pretén treballar amb tots els alumnes un valor cada mes del curs (confiança, creativitat, solidaritat, escolta activa, treball en equip...) i portar a terme diverses campanyes solidàries. Així, es posa un granet de sorra com a acadèmia alhora que s'incentiva a cada persona a títol individual a fer accions que contribueixin a millorar l'entorn.





COMPROMISOS AMB LES PERSONES: EQUIP I CLIENTELA

Destaca de l'equip un clima positiu i amb un esperit col·laborador. A més, la directora explica que li agrada tenir detallets amb l'equip de professors, sigui la panera nadal o entrades a espectacles.

Aquest bon clima també arriba als alumnes. Tanmateix, per raó de respecte a la privacitat de les persones, aconsella que aquesta bona relació no es traslladi a les xarxes socials, per no interferir en la vida particular de cadascú i mostrar el màxim respecte. Considera que no cal que els alumnes segueixin l'activitat que un docent vulgui publicar a les xarxes. Amb aquest mateix sentit de marcar, per respecte, un punt de distància, també es planteja fer alguna acció de voluntariat o solidària amb l'equip però amb cura de no interferir en la seva vida particular.

Les classes de repàs presenten la màxima activitat a la tarda de quatre a vuit, de manera que no li resulta possible aplicar criteris de reforma horària per acabar abans. De fet, encara té classes fins a les deu, horari ja per a adults que acostuma a quedar-li per a ella. En tot cas, l'aplicació de la reforma horària potser permetria avançar una hora tota la programació i fins i tot podria comportar un augment dels clients potencials.

Ha observat que en alguns casos la seva activitat es veu afectada per les parelles separades, en el sentit que té un 20% d'alumnes que sols hi assisteixen quinzenalment, com a conseqüència de la diferent consideració que cada part atorga al repàs: o bé una considera que val la pena assumir-ne el cost i l'altra no; o bé que ja fa el repàs a casa i l'altra no pot... Sigui com sigui, aquesta és una realitat social que genera un impacte en la seva activitat i per això estan treballant en millores per minimitzar l'impacte que aquesta situació genera als alumnes.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Col·labora amb dos centres d'acollida de menors, als alumnes dels quals fa un preu especial pactat. La història té un inici peculiar ja que va ser una nena que, passejant per davant de l'acadèmia amb els seus tutors, els va demanar que volia fer classes de repàs. Això va iniciar la relació i ara ja en venen d'altres.

Per tal de poder atendre bé tota la diversitat d'alumnat:

- Disposen de procediments concrets per atendre els alumnes nous
- Respecte als que pateixen afectacions diverses, la Clara fa unes trobades de sensibilització amb l'equip on els explica les característiques del TDH, autisme, síndrome d'Asperger, altes capacitats i altres...

Algunes altres col·laboracions que fan en aspectes relacionats amb la comunitat:

- Aliances amb diverses organitzacions: Restaurant vegà El Vergel, Club Natació Tàrraco...
- Activats gratuïtes per a nens en diversos actes: activitat de reciclatge a la Cursa Vandekames, Activitat de manualitats per la Marató de TV3...
- Mandala solidari (teuro 1 color 1 somriure).
- Xerrada gratuïta de la directora a diversos AMPA sobre tècniques d'estudi.
- Recapte d'aliments per al Banc d'Aliments.
- Cant de nades al carrer, per fomentar la cohesió amb els veïns de la zona i alegrar el carrer.
- Han iniciat col·laboracions amb moltes empreses i autònoms del territori.

A més, la Clara és membre de diverses entitats com el Col·legi d'Economistes, d'on forma part de la comissió de Joves Economistes de Tarragona, Via T de Tarragona, o Jove Tribuna de la Fundació Gresol.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Respecte al medi ambient, la seva activitat és baixa en impactes i es generen pocs residus derivats de l'activitat (paper, plàstic, tòners). En qualsevol cas, i seguint l'esperit de sistematització de la gestió que impregna tota l'organització, s'ha estructurat un **Pla ambiental**, inspirat en la ISO 14001, que recull diferents mesures i accions:

1. Sistematitzar la gestió ambiental.
 - Definir i documentar la política ambiental.
 - Assignar responsabilitats.
 - Elaborar un procediment per a identificar i quantificar periòdicament els aspectes ambientals, i definir indicadors de control i seguiment.
 - Establir un procediment per definir anualment objectius ambientals i fer-ne el seguiment.
 - Establir un procediment per identificar la normativa ambiental i assegurar que es compleix.
2. Considerar els aspectes ambientals en les compres i les contractacions.
 - Treballar amb empreses que tinguin cura amb el medi ambient.
3. Fer un ús responsable de l'energia i de l'aigua.
 - Analitzar les dades derivades del consum d'aigua i d'electricitat del centre.
4. Aprofitar al màxim la llum natural.



5. Afavorir una mobilitat sostenible i eficiència en el transport.
6. Fer una correcta gestió dels residus.
 - Proporcionar tots els recursos materials necessaris per a portar a terme la separació de residus.
7. Promoure la formació i sensibilització tant a nivell intern com extern.
 - Previsió d'implantar un programa de bones pràctiques ambientals.
 - Previsió d'incloure un curs de temàtica ambiental al pla de formació.
8. Tota l'acadèmia disposa de bombetes de baix consum.
9. Es disposa d'un mecanisme d'estalvi d'aigua al lavabo.
10. Es reciclen els fulls utilitzats.

A més, fa separació de residus i té cartells conscienciadors per a recordar que cal tancar els llums, i sempre convida a evitar imprimir i alternativament fer servir pantalles.

CONCLUSIONS

Aquesta acadèmia va participar a l'RSE.Pime sense ser una empresa constituïda com a tal, sinó que és una professional que va decidir tirar endavant el seu projecte. I el seu cas demostra que es pot ser una microempresa o un autònom i disposar d'una gran capacitat d'organització, de planificació i també de desplegament de la responsabilitat social a partir dels valors corporatius.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Clara Brull, directora i propietària.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Fundació Privada ASPRONIS

Nom de l'empresa : Fundació Privada ASPRONIS

Sector d'activitat Serveis socials

Plantilla 330 persones

Pàgina web www.aspronis.com

Adreça Av. Joan Carles I, 81 entreplanta - 17300 Blanes (Maresme)

Contacte T. 937 654 620



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

La Fundació Privada ASPRONIS, sense afany de lucre, **es va crear l'any 1991 a partir de l'Associació ASPRONIS**, constituïda a la seva vegada el 1968 per un grup de pares amb fills amb discapacitat intel·lectual per tal de sumar esforços per donar serveis i reconèixer els seus drets. La Fundació ASPRONIS va aglutinar des d'un principi les activitats assistencials, mentre que alhora es va crear la Fundació El Vilar per emmarcar-hi les activitats laborals de centre especial de treball (CET). Recentment totes dues fundacions s'han **fusionat en una sola, ASPRONIS**, per guanyar en les sinèrgies que les facin més sostenibles, així com facilitar mobilitat de persones del centre de dia al CET. Això s'ha produït després un llarg període de reconversió i professionalització de les activitats tradicionals.

ASPRONIS presta servei bàsicament a la comarca de **La Selva i a l'alt Maresme**, on hi té la seva seu. Això genera per l'entitat una singularitat per absència del que en canvi és comú en la majoria dels altres CET catalans, i que no és necessàriament un punt a favor: **no té la seu en cap capital de comarca**. Complica més encara la seva relació amb l'entorn municipal el fet d'estar a cavall no només de dues comarques, sinó de fet de dues províncies. Però el que pot resultar un problema es pot convertir també en virtut amb una bona comunicació i tasques de relacions públiques i institucionals, atès que estan a cavall de grans ciutats com Malgrat de Mar, Palafolls o Blanes, tot i que cada ciutat i cada municipi de la seva àrea d'influència treballa diferent, i sovint molts municipis no perceben ASPRONIS com a seva, un element que ha implicat el desenvolupament d'un **pla de comunicació** per tal de fer arribar el missatge a aquesta pluricapitalitat.

La part empresarial té el seu **origen en l'elaboració de boies de suro per a la pesca** que, tot i que simbòlica, encara existeix. La història d'ASPRONIS és tota una metàfora del seu producte inicial: malgrat els canvis del mercat, dificultats pròpies però també de l'entorn, la competència no sempre lleial d'entitats que gaudeixen de beneficis molt similars a un CET però que en realitat no ho són, evolució del rol social de les entitats assistencials i laborals en pro de les persones amb discapacitat, o dificultat per ser percebuda com entitat d'alguna gran ciutat que li facilités la prestació de serveis contractats per part dels ens locals, **ASPRONIS ha sabut surar i adaptar-se a l'onatge sovint desfavorable**, podent i sabent alhora mantenir un rumb vers la sostenibilitat econòmica sense oblidar mai la social i laboral.

En l'actualitat ASPRONIS i el grup d'entitats que en dependent **donen feina a un ampli col·lectiu de gairebé 330 persones treballadores**, 140 de les quals amb discapacitat intel·lectual, i més de **400 persones beneficiàries** de l'àrea assistencial i les seves famílies, a banda dels 1.600 infants atesos de mitjana cada any al servei d'atenció precoç.



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

SERVEIS EMPRESARIALS

- Manipulats industrials
- Jardineria
- Neteja
- Recuperació de residus
- Destrucció certificada de documentació
- Senyalització viària
- Mobiliari urbà, parcs infantils i de salut
- Suport a brigades municipals
- Control d'aparcaments



ENFOCAMENT DE L'RSE

Les bones pràctiques detectades en responsabilitat social (RS) se centren sobretot en la **formalització de la gestió i la comunicació**, externa però també interna com es veurà. Formalització d'entrada amb la pròpia RS, atès que disposa d'un codi ètic ben formalitzat a punt de ser enllestit que fa referència tant als seus valors vers la concepció de l'atenció a les persones com a la d'una entitat que està al servei del seu entorn i municipis.

Ment oberta: el Patronat aposta per un director general de fora del sector

L'any 2001, davant dels grans reptes que se li plantejava al sector dels CET i les entitats assistencials, el Patronat va jugar un paper vital. Va apostar per una reinvençió de la pròpia entitat atorgant gran marge de maniobra a un **director general que vingués de fora del sector**.

El **Patronat** està format per quinze persones (entre 4 i 6 famílies i la resta de membres pertanyents a la societat civil, empresariat, etc.), i disposa d'una comissió executiva que s'ha reunit i deliberat tan sovint com ha calgut per supervisar i donar embranzida a les iniciatives del director general i equip directiu, en bona part no només degut a una bona fe i voluntat, sinó també a la confiança guanyada amb als **mecanismes de transparència** que des de l'inici es van establir, assegurant que la gestió diària controla i justifica tot el que passa, i ret comptes tant del que surt bé com del que no. Així la confiança mútua i el treballar per aprofundir-hi per ambdues parts és el germen de la transparència.

La reorganització interna vers una entitat intel·ligent

Un aspecte clau en els darrers quinze anys de l'entitat ha estat l'avenç en la **sistematització de processos, tractament d'informació i reorganització de tasques** que ha derivat en generar efecte multiplicador sobre les moltes altres millores introduïdes, com per exemple la formació a ESADE del director financer en un màster específic per a entitats sense afany de lucre.

També ha apostat per l'elaboració d'un codi ètic per establir un conjunt de pautes que facilitin l'orientació del treball del conjunt de persones. Actualment, professionals de diferents àmbits de l'entitat estan treballant en la creació d'un Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials (ERESS), un òrgan de consulta i assessorament no vinculant en qüestions ètiques.

El codi ètic estableix la **missió de l'entitat**: *“Contribuïm al desenvolupament del projecte de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i a que puguin participar com a ciutadanes de ple dret en la societat. Aquesta missió es desenvolupa a la zona de la Selva i el nord del Maresme. ASPRONIS té també el compromís de millorar la qualitat de vida d'altres col·lectius amb necessitats de suport o en risc d'exclusió mitjançant un conjunt de serveis”*. La missió posa les **persones amb discapacitat intel·lectual al capdamunt de tota prioritat** en la concepció d'una diversitat funcional que la societat encara no reconeix.

La **visió** per la seva banda estableix veure's en un futur on el desenvolupament continu de les persones amb diversitat funcional té lloc al llarg de tota la seva vida, des de la infantesa fins la vellesa en pro de la seva autonomia i protagonisme propi.

De l'altre costat, l'altre gran puntal de la reorganització és la **implantació d'un model EFQM** de gestió de la qualitat. Un model EFQM que tracta i formalitza els següents àmbits:

- Orientació a resultats
- Orientació a la clientela
- Lideratge i coherència
- Gestió per processos i fets
- Desenvolupament i implicació de les persones
- Procés continu d'aprenentatge, innovació i millora
- Desenvolupament d'aliances
- Responsabilitat social de l'organització

Es pretén una gestió més eficaç i eficient. La **identificació dels punts forts i febles** aplicats a diferents àmbits de l'organització són el punt de partida per al procés de millora contínua i de recerca de l'excel·lència, en què en definitiva rau l'essència de l'RSE.

Això **ha facilitat col·locar millor l'entitat davant dels nous escenaris** que se li han plantejat, com és ara una greu crisi econòmica en ple procés de reestructuració organitzacional. També ha permès realitzar descriptius de tots els llocs de treball, de manera que cada persona coneix millor què se n'espera i com es relaciona amb els resultats de l'organització a través del seu vincle amb la resta de persones treballadores o companyes.

En aquest marc s'ha creat un **quadre de comandament integral** (QCI) per tal de millorar la informació tant interna com externa, sobretot financera però no només, per alimentar la presa de decisions. També s'ha tret el màxim profit de les auditories per anar integrant les diferents observacions de millora en el propi sistema, de manera que ASPRONIS ha esdevingut una organització intel·ligent, que és capaç d'aprendre i oferir més eines a les seves persones en la gestió tant de l'àmbit estratègic com l'operatiu.

S'ha invertit en processos de **producció ajustada** (*lean manufacturing* en anglès) amb l'ajut també de consultoria externa, millorant la productivitat, el malbaratament de recursos, la flexibilitat per poder fer volums o sèries més petites, buscant la qualitat total o zero defectes i establint llaços a llarg termini amb les empreses proveïdores. Per exemple ja no es treballa amb cinta transportadora sinó amb taules, cosa que proporciona **més flexibilitat** en les línies de treball.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, ASPROMIS ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

Comunicació interna per avançar en la transparència

La **comunicació interna** és un dels àmbits de l'RS on més es planteja treballar a futur ASPRONIS, sobretot perquè la recent fusió o absorció d'entitats ho requereix: **ajuntar entitats requereix ajuntar persones**, d'aquí la importància clau de la comunicació un cop ja es té un alt grau de formalització intel·ligent de la gestió.

Per explicar els canvis organitzatius, s'ha organitzat **una primera jornada interna**, una matinal, amb presència de persones expertes externes que ajuden a explicar d'una manera més neutra els canvis que s'han fet. S'ha creat un mecanisme de comunicació amb tot el personal via **correu electrònic** i **WhatsApp**, després d'haver creat la base de dades corresponent

VALORS D'ASPRONIS

Compromesos amb la dignitat de les persones i el respecte a la seva diversitat, així com amb la promoció de les condicions d'igualtat d'oportunitats i dels drets, vetllem per la incorporació dels següents principis en totes les nostres actuacions:

Respecte a les persones:

Autonomia i independència individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions per part de tota persona. Participació i inclusió plenes i efectives en la societat, així com en la pròpia organització. Accessibilitat a l'entorn físic, social, econòmic i cultural, a la salut i l'educació, i a la informació i les comunicacions, tant en l'intern de l'entitat com en l'entorn.

Respecte a la nostra organització:

Qualitat i excel·lència en els serveis, creient en la persona com a membre actiu i central de l'organització, tenint-la en compte i integrant els seus desitjos i les seves expectatives en la planificació i en la prestació dels seus suports per millorar la seva qualitat de vida. Transparència en la gestió, amb l'absència de l'afany de lucre i la transparència com a criteri de funcionament econòmic, d'acord amb els principis de solidaritat, honestat i sostenibilitat.

d'acord als requeriments de la llei de protecció de dades. També s'han dut a terme **enquestes de satisfacció de clima laboral a totes les persones que conformen la plantilla** per tal d'avaluar-lo i millorar els punts febles que se n'obtenen, i mantenir o ampliar els punts forts.

Tot això sense deixar de pensar en com fer més comunicació interpersonal. La transparència interna i les aportacions de tothom han de poder ser un element diferenciador en el futur, en especial de cara a concursos públics de l'administració que augmentaran en dificultat i requerirà de la participació i idees de tothom.

Demostrar amb fets que les persones són el més important

El codi ètic posa les persones per damunt de tot, però això no és suficient. L'important és acompanyar els documents d'actuacions positives que hi responguin i demostrin que és una voluntat ben viva la que mou l'engranatge humà de l'entitat.

En l'àmbit laboral, durant l'època de greu crisi econòmica es va aconseguir mantenir la plantilla, malgrat haver perdut l'any 2008 un dels principals clients. Tanmateix, l'esforç va ser mutu, un altre triomf col·lectiu: a finals de 2011 es va tancar una **negociació col·lectiva que va permetre més flexibilització de les jornades i hores de treball a canvi de mantenir la plantilla**. Justament el que li calia per poder competir al mercat i sobreviure. A banda de la pèrdua de clients, es va produir la caiguda de preus al mercat, però amb les noves feines i clients, els esforços ja esmentats en totes les activitats (fins i tot en aquelles que com jardineria són més estables) va permetre superar i fins i tot culminar el procés de reestructuració.



Fins i tot, amb l'afany del treball en xarxa i la voluntat de donar més oportunitats de treball a les persones amb més dificultats d'inserció, ASPRONIS va crear **una nova empresa amb un altre Centre Especial de Treball com a soci** i en clau de sostenibilitat i responsabilitat: econòmica, social i ambiental. Recuperacions El Vilar és l'empresa dedicada a la recuperació de residus –especialment paper i cartró–, en què Tirgi –el CET soci– aportava el know-how i ASPRONIS el territori i la mà d'obra. Una aventura i una missió comunes per la qual treballar plegats.

En l'àrea assistencial també s'ha vist la necessitat d'oferir nous serveis, de donar atenció en àrees de la vida on fins ara no arribava l'entitat, parcel·les en què des de l'administració de vegades és difícil donar resposta o cobertura. Així, a petició d'algunes famílies i per imperatiu de missió de l'entitat, **es va crear el Servei d'Atenció Domiciliària**, un servei a l'ús privat però universal, que dona atenció a tothom que ho necessita, en sigui familiar o no.

Actualment s'està en un procés de canvi de la visió organitzativa, optimitzant els recursos assignats a cada àmbit, fins i tot per part de les **persones directives mirar de dedicar més temps a la part assistencial i menys al CET**. Incorporar més gent en tasques estrictament de gestió ha de permetre millorar la transversalitat i resultats del treball en equip.

COMPROMÍS AMB LA INNOVACIÓ

Pel que fa a l'atenció a les persones, ASPRONIS ha treballat insistentment en la plena inclusió a la societat i l'entorn des de sempre, però amb especial incidència en els darrers anys de crisi, en què s'han trobat mancats de recursos i del suport econòmic de les àrees socials desaparegudes de les caixes i els bancs. Mitjançant **convenis amb clubs esportius**, per exemple, i amb l'inestimable suport de voluntariat, ASPRONIS ha mediat perquè les persones ateses al servei de teràpia ocupacional i esportistes del **Club Es-**



portiu El Vilar puguin entrenar en instal·lacions esportives de la comunitat i rebir els entrenaments i les tecnificacions de professionals de l'esport experts en diverses disciplines. Així, per exemple, fa vuit anys va signar el primer conveni amb el **Club de Vela Blanes** per a la pràctica de vela accessible o amb el **Club Tennis Malgrat** uns anys després. La feina d'inclusió s'ha vist recompensada amb l'acollida de clubs esportius que han vingut a buscar els esportistes per entrenar, ja no com a Club Esportiu El Vilar, sinó com a **seccions adaptades dels clubs ordinaris**: el Club Patí Malgrat va ser el pioner i l'ha seguit Espai Pàdel Blanes i l'AECAM de bàsquet de Malgrat i Santa Susanna. L'ueixen samarreta i orgull conjunt.



I aquesta plena inclusió, i les peticions de lleure del grup d'autogestors, sumat a un nou model de vacances des del servei ocupacional centrat en la persona, d'acord amb els seus gustos i preferències, en grups reduïts i en destinacions i allotjaments turístics –abandonant les cases de colònies i sortides i vacances en grups multitudinaris–, han dut a la **creació d'Andana, el servei de lleure inclusiu** que ofereix activitats i sortides a demanda de les persones, i organitza vacances a mida, d'acord amb l'atenció centrada en la persona i les seves possibilitats i necessitats de suport.

D'altra banda, des de l'entitat s'ha promogut i facilitat la creació d'un **grup d'autogestors**, un grup de persones amb discapacitat intel·lectual que reivindiquen i treballen els seus drets en totes les àrees de la seva vida, segons els seus interessos i prioritats, i al qual ASPRONIS dona suport a demanda sempre que ho necessita.

L'**austeritat** que ha hagut de ser un comú denominador per tal de poder seguir i acomplir el pla de viabilitat per aguantar i tirar endavant amb equilibri econòmic, **no ha anat en detriment de la filosofia de l'activitat assistencial**, sinó que essencialment ha afectat a la part empresarial, el CET.

Potser precisament per aquest pla de viabilitat l'organització s'ha hagut de reinventar, havent **convertit una greu amenaça en una gran oportunitat**, on fins i tot el tracte més directe amb client ha passat de comercials o agents externs per comissió a dur-la a terme el cap de producció, facilitant moltes petites innovacions en els serveis que eren impossibles des del coneixement purament comercial i sí en canvi des del més tècnic.

A nivell comercial a més, també s'ha deixat de fer servir el porta freda i començat a assistir a **fires i fomentar la xarxa i el boca-orella**, de manera que el màrqueting relacional ha passat a ocupar un lloc principal en la forma de donar a conèixer l'entitat i els seus productes i serveis.

També s'ha innovat, o s'ha hagut d'innovar per seguir surant, per exemple en la divisió de manipulats, incorporant clientela de **nous sectors com parafarmàcia i confiteria industrial**, gràcies a les millores en **flexibilitat** introduïdes amb el *Lean manufacturing*, alhora que s'ha pogut recuperar clientela de sectors perduts com els muntatges industrials.

A més a més, s'ha fomentat la **cooperació** empresarial, com l'estreta relació amb l'entitat Asproseat de L'Hospitalet de Llobregat. ASPRONIS s'hi ha aliat per expandir el **projecte Olisses**, per un món més sostenible, que promou la recollida d'oli domèstic usat entre la població en edat escolar, com a transmissors del guany social, econòmic i ambiental que suposa no



llençar l'oli per l'aigüera i que el recullin persones ateses a ASPRONIS, a qui així donen feina.

L'amenaça més recent dels canvis en la **contractació pública dels serveis assistencials**, que s'obre a entitats purament mercantils, ho canvia tot en allò que semblava el més estable.

La nova projecció social exterior per posicionar l'entitat en xarxa

De la mateixa manera que en la comunicació interna o comercial, posicionar l'entitat en la societat passa per una concepció més en xarxa que no pas unidireccional. Un exemple molt clar és el canvi de les relacions públiques, amb la crisi que també ha transformat els mitjans de comunicació, les rodes de premsa ja no serveixen com a eina perquè no hi ha assistència.

La gran aposta han estat les xarxes socials, que aporten informació de l'entitat a la societat i a l'inrevés, una gran eina per generar cercles virtuosos al voltant d'ASPRONIS. Donar per rebre, el nou paradigma. Les xarxes han permès fer més participi la gent pròpia de l'activitat de l'organització, de manera que alhora qui treballa i col·labora dins s'hi veu reflectida i orgullosa quan és fora. No cal dir que tot el que es comunica ha de ser sincer, humil i útil per tal de generar legitimitat i proximitat envers l'entitat.

En aquest entorn social s'han produït també els darrers anys grans canvis, com la desaparició del model d'obres socials de les caixes d'estalvis, tot i que novament s'hi ha volgut veure les oportunitats que ha generat campanyes com la del 0,7% amb jornades de portes obertes per a obrir-se a l'entorn, o la creació d'Amics ASPRONIS per fer atractiu el seu sentit projecte social davant de llegats com a font de captació de fons.

CONCLUSIONS

A ASPRONIS són plenament conscients dels reptes i èxits assolits, com també dels molts reptes pendents, fet que alimenta la innovació. **Des d'aquell suro per a xarxes de pesca a una xarxa extraordinàriament diversa** de persones, de productes, de mercats, de clientela, de processos i de millores pendents.

I com més coses faci ASPRONIS més sinèrgies generarà en sectors i serveis altament relacionats amb el medi ambient, com la jardineria i el reciclatge. **L'objectiu últim ja no és surar, sinó navegar i posar rumb.**

Però també i sobretot, i amb més fermesa, **ASPRONIS aposta per les persones**: en l'intern de l'organització potenciant la plantilla amb la posada en marxa d'un pla de competències, reforçant plans de formació i per la igualtat i la conciliació. En definitiva, apostant per una política de persones, per posar la persona treballadora també en el centre, apoderant-la i vetllant pel seu benestar, enriquint el tangible de l'entitat. En l'atenció directa, oferint i creant, si cal, els suports necessaris perquè la persona amb discapacitat assoleixi els seus projectes, les seves fites vitals, així com per a les famílies. I en l'extern de l'entitat, difonent a la societat les capacitats del col·lectiu i les seves necessitats de suport per tal que ASPRONIS compti amb més persones voluntàries que li donin un cop de mà, i més amics i donants que creguin en la plena inclusió efectiva de les persones en la societat.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per F. Xavier Agulló, a partir de les entrevistes realitzades a Francesc Durà, director general i Míriam Crivillé, responsable de Comunicació.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Generation RFID

Nom de l'empresa Generation RFID, SL

Sector d'activitat Tecnologia. Fabricació, muntatge i comercialització de productes electrònics i desenvolupament de projectes de software i hardware

Plantilla 25 persones

Pàgina web www.generationrfid.com - www.flickr.com/photos/generationrfid

Twitter @generationrfid

Adreça Camí de Valls, 81-87 Office 100-101 43204 – Reus (Baix Camp)

Contacte T. 877 911 208

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Generation RFID és una empresa tecnològica amb una trajectòria consolidada desenvolupant la seva activitat en diversos àmbits:

- Desenvolupament de projectes de *software* i *hardware*, especialment per als sectors de l'automoció i de l'energia.
- Disseny i fabricació d'equips de test de validació i serveis per a la verificació EOL de DUTs electrònics.
- Serveis d'enginyeria electrònica per donar suport en períodes de màxima activitat.
- Fabricació, muntatge i comercialització de productes electrònics d'alt valor afegit.

L'organització destina esforços a garantir un servei de qualitat, flexible i adaptat a les necessitats de cada client. Durant el 2014 van obtenir la certificació ISO 9001 en totes les línies de negoci, fet que ha fomentat la creació d'una metodologia de treball pròpia i que ha marcat l'inici del camí cap a la excel·lència i la sostenibilitat.

Generation RFID és una empresa amb visió de futur i amb la voluntat de seguir creant marques comercials i empreses spin-off, fet pel qual el vector d'innovació i sostenibilitat estan molt vinculats.

Actualment estan desenvolupant una nova línia de negoci relacionada amb recursos humans i la mediació entre empreses i treballadors del sector tecnològic, incorporant criteris de responsabilitat social empresarial.

COL·LABORACIONS INTERNACIONALS

El vector d'innovació i sostenibilitat empresarial es recolza en la col·laboració amb altres empreses d'altres països. Generation RFID col·labora amb altres cinc socis de tres països en el projecte innovador EMERGENT finançat per l'acció Marie Sklodowska-Curie d'Intercanvi de Personal d'Investigació i Innovació dins del programa Horizon 2020. L'objectiu és desenvolupar nous tipus d'etiquetes i RFID sense xip en suports sostenibles.

Actualment estan treballant en una nova línia de negoci que s'adreçaria a la recerca de treball per a persones en l'àmbit tecnològic. Aquesta seria una que es tractaria d'un market place, un lloc de trobada entre empreses i candidats a posicions de caràcter tecnològic, i amb una web molt intuïtiva que permetria actuar d'intermediaris entre empreses i candidats, garantint sempre la privacitat i amb criteris de responsabilitat social a l'hora d'oferir llocs de treball i enviar CVs.





La política d'RSE que s'està desenvolupant estaria focalitzada en totes les línies de l'empresa, incloent el nou model de negoci, que tractaria d'incorporar criteris de responsabilitat social en les seves transaccions i activitats.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Generation RFID ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

Els treballadors i el seu *know-how* són una de les prioritats i de les riqueses de Generation RFID. L'organització fomenta una idiosincràsia que contempli la formació continuada de la seva plantilla.

A través d'un pla d'acompanyament, l'objectiu és acompanyar els seus treballadors en el desenvolupament professional i l'assoliment d'objectius, així com promoure l'estabilitat laboral. Al mateix temps fomenten la ocupació i la generació d'activitat en la seva cerca constant d'innovació i de crear noves línies de negoci.

Ofereixen l'oportunitat a estudiants universitaris de realitzar pràctiques a l'empresa, integrant-los en la plantilla un cop finalitzat el conveni i fomenten la contractació de recent titulats i de persones a l'atur.

Per a l'organització és fonamental mantenir una relació de proximitat amb els treballadors i que aquests desenvolupin les seves tasques amb motivació, millorant la producció de l'empresa. En aquesta línia, les decisions es prenen de manera participativa, consultant els treballadors en quins projectes volen participar. Així mateix, es desenvolupen projectes interns com a eina de formació del nou personal.

Periòdicament es realitza un seguiment del clima laboral per tal d'avaluar les condicions i el benestar dels treballadors i detectar possibles àrees de millora.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

L'organització té un compromís sòlid amb els seus proveïdors. Una de les seves decisions és fer front als deutes de pagament als proveïdors encara que els clients de l'organització no hagin pagat. D'aquesta manera contribueixen a l'estabilitat de l'activitat dels seus proveïdors sense fer extensible les complicacions a les que eventualment hagués de fer front l'empresa.

CONCLUSIONS

Generation RFID està elaborant una estratègia de sostenibilitat en paral·lel amb el seu desenvolupament de noves línies d'acció empresarial. Aquest fet serà una bona oportunitat d'incorporar els criteris de sostenibilitat en la conceptualització del nou model de negoci. El seu compromís amb la innovació és un signe clar de la seva aposta per la sostenibilitat, no només econòmica, sinó també social i ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Juan Villamayor, a partir de les entrevistes realitzades a Albert Escala Esteve, director de Desenvolupament de Negoci.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Indústries Puigjaner S.A.

Nom de l'empresa Industrias Puigjaner, SA - DENN

Sector d'activitat Metal·lúrgia, maquinària. Desenvolupament de processos de deformació de metalls i al disseny i fabricació de màquines-eina per fer aquests processos

Plantilla 50 persones

Pàgina web www.denn.es

Adreça C. Pintor Vila Cinca, 30, 08213 Polinyà (Vallès Occidental)

Contacte T. 937 13 20 01



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Empresa familiar fundada l'any 1885, té la llicència més antiga de fabricació de màquina-eina de l'estat espanyol. Amb marca comercial DENN, l'empresa es dedica al desenvolupament de processos de deformació de metalls per rotació i al disseny i fabricació de màquines-eina per fer aquests processos. Actualment és un dels majors productors a nivell mundial de màquines de repulsar, laminar i tancat de tubs.

Inverteix de forma constant en R+D tant en el desenvolupament de nous productes com en nous processos de deformació. També ofereixen un potent servei de postvenda per a recanvis, assistència tècnica, reparacions i assessorament de procés. El 1999 van obtenir la certificació ISO 9001 com a garantia de la qualitat del seu servei.

Entre els seus objectius, tenen la visió de ser una marca de referència en el mercat: *una marca reconeguda sinònim d'expertesa, qualitat, tecnologia i flexibilitat.*

L'empresa està molt internacionalitzada, fins al punt d'exportar el 90% de la seva producció. Entre molts d'altres sectors destaquen els sectors de l'automoció, l'aeroespacial, ventilació, tubs, química i parament entre d'altres.



COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Industrias Puigjaner ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

El Pla Estratègic presentat el 2015, desenvolupat mitjançant un procés participatiu, va posicionar les persones com a valor prioritari per a l'empresa. Per a Industrias Puigjaner un bon clima laboral és molt important i per aquest motiu fomenten diverses iniciatives per garantir unes condicions laborals dignes als seus treballadors:

- Tot el personal es fix;
- L'empresa té un horari intensiu de 7 a 15h amb la flexibilitat horària i de vacances, que permet la conciliació familiar dels treballadors;
- Es disposa d'un pla de formació i subvenciona la formació dels treballadors i els obsequien amb lots de Nadal.
- Fomenten un entorn de treball segur, sense accidents, i lliure de discriminació.





Actualment comença a haver-hi més dones en el sector, però la diferència encara és notable, encara que s'estan fent esforços cap a la paritat. Tot i no disposar d'un codi de conducta, disposen d'una política integrada en un reglament intern.

L'organització va desenvolupar un projecte sobre responsabilitat social empresarial, enfocat a recursos humans, que va ser premiat.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Aquestes són algunes de les bones pràctiques que porten a terme en el vector ambiental:

- Els processos de deformació incremental que DENN desenvolupa i fabrica són substitutius de les tecnologies amb pèrdua de material com el mecanitzat o de deformació tradicionals com la forja convencional o la estampació. Els processos alternatius que l'empresa proposa als seus clients suposen estalvi d'energia i material i, per tant, tenen un impacte ambiental més reduït.
- L'empresa té l'enfocament de dur a terme una anàlisi del cicle de vida (LCA) per comparar els impactes ambientals associats a totes les etapes de la vida d'un producte fabricats per les seves tecnologies i les tradicionals.
- Pel que fa a la eficiència energètica, hi ha diferents mesures, com que les màquines que fabriquen a DENN gestionen les dades de consum d'energia per poder optimitzar els processos per reduir la despesa energètica

A les instal·lacions de l'empresa s'utilitza poca energia i disposen d'un generador. S'està substituint el sistema d'il·luminació per llumeneres LED per seguir contribuint a l'eficiència energètica.

Pel que fa al consum d'aigua, tenen un pou i en controlen l'aigua. També tenen unes instal·lacions dedicades a l'aprofitament de les aigües pluvials.

- La gestió de residus és una de les iniciatives més destacables en la realització del compromís ambiental de l'empresa. En aquest sentit, es promou la recollida selectiva i tractament amb el gestor de residus de cartró, palets, fusta, olis, draps, bosses, fluorescents, i ferralla, entre altres, i la seva separació i reciclatge així com el reaprofitament de papers i d'embalatges.
- A més, l'empresa posa a disposició de tots els seus membres i treballadors un aparcament de bicicletes per fomentar la mobilitat sostenible fins a la feina.



COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Industries Puigjaner té una llarga tradició de promoure aliances i associacions amb fabricants de béns d'equip de Catalunya, Espanya i altres regions del món, així com amb centres d'investigació, fomentant una indústria consolidada i basada en la innovació.

Per altra banda, una de les prioritats de l'organització és millorar les relacions amb les comunitats que integren el seu entorn. Un exemple és l'associació amb empresaris de polígons per tal de fomentar diàlegs amb els ajuntaments de diferents municipis.

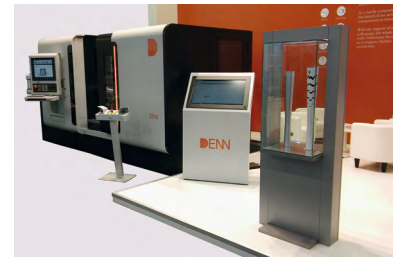
Finalment, la majoria dels proveïdors de l'empresa són locals i tenen la intenció de desenvolupar i incorporar un codi ètic al que se subscriguin els diferents proveïdors.

Un objectiu principal de l'empresa és incrementar la col·laboració amb entitats del tercer sector que proveeixin de productes i serveis .

Industrias Puigjaner esta desenvolupant un Pla d'Acció en Sostenibilitat i ha identificat els seus grups d'interès prioritaris i les línies estratègiques d'acció per als propers anys. En la actualitat, aquesta empresa està seleccionant indicadors de gestió per a cadascuna dels seus eixos estratègics, el que facilitarà gestionar la seva sostenibilitat i una possible publicació d'una memòria de responsabilitat social.

CONCLUSIONS

Industrias Puigjaner és una empresa de maquinària amb un clar enfocament de conciliació i de participació de l'equip humà. Industrias Puigjaner té la intenció d'incorporar els criteris de la responsabilitat social i de la sostenibilitat en la selecció dels seus proveïdors, i de fomentar la col·laboració amb les empreses del polígon industrial on es troba, i no descarta proposar mesures d'economia circular.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Juan Villamayor, a partir de les entrevistes realitzades a Daniel Masagué, director de Qualitat

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Intersport Olaria

Nom de l'empresa Olaria Esports, S.L.

Sector d'activitat Venda detallista de material d'esport

Plantilla 40 persones

Pàgina web www.facebook.com/olaria.intersport/

Adreça Plaça Soler Gustems, 5 - 08800 Vilanova i la Geltrú (Garraf)

Contacte T. 93 814 1436 - olaria@shop.intersport.es



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Intersport Olaria disposa d'oferta multiesportiva i té establiments a **Vilanova i la Geltrú, el Vendrell i Vilafranca del Penedès**. Des de fa vint-i-set anys, formen part de la cadena internacional Intersport, fet que els permet oferir productes de marca pròpia al costat de les primeres marques mundials. S'adrecen a un públic practicant d'esports diversos, tant els que s'inicien en el món de l'esport com els esportistes d'un nivell més avançat.

L'empresa està regentada per la tercera generació, amb Meritxell Martorell, gerent i responsable de tèxtil, i Daniel Olivé, director tècnic i responsable de calçat i material. L'activitat comercial es va iniciar l'any 1960, si bé aleshores no es dedicava al mateix sector. L'avi matern de la Meritxell era fusters i a la botiga s'hi venien joguines de fusta, a més de molts altres productes molt diversos. A partir d'aquí, es van anar orientant a les joguines i, posteriorment, fa 30 anys, van centrar-se en esport. Era un moment en què l'esport ja havia pres molta rellevància social tant en volum, perquè a les escoles se'n començava a fer, com per la relació entre els conceptes d'esport i salut. Al 1994 s'abandona definitivament la joguina. Després va venir l'expansió: 1996 Vilafranca del Penedès, 1997 al Vendrell i 1999, Sitges. Finalment, la consolidació del projecte i el procés de tecnificació.

Intersport Olaria és soci d'Intersport Espanya, que, al seu torn, forma part del grup internacional Intersport, amb seu a Berna, Suïssa.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Intersport Olaria ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

Ja fa anys que estan en aquest sector, i la relació que avui dia es dona entre esport, activitat física i salut la viuen amb una gran responsabilitat pel que suposa de d'oportunitat i necessitat d'assessorar la clientela. A pesar de tocar esports diversos, tant d'equip com individuals, com atletisme o muntanya, són especialistes en cadascun d'ells, i a més, cada client té un perfil molt diferenciat.

La qualitat en el tracte cap a la clientela és que els permet diferenciar-se d'altres models comercials en el món de l'esport, i aquesta qualitat no sols és una atenció més personal i més dedicació, sinó disposar de la preparació tècnica per poder assessorar. De fet, consideren que la clientela es mostra més exigent amb ells que davant altres models de negoci del mateix sector perquè ja hi ha expectatives diferents sobre el tracte, l'estona esmerçada, o fins i tot sobre l'embolicat del producte... Pel que fa a la capacitació per



assessorar, treballen amb marques de referència que ofereixen uns clínics als seus equips per actualitzar coneixements tècnics: quan hi ha novetats les marques fan una formació, de manera que sempre estan al dia.

L'**assessorament tècnic** és fonamental en temes de seguretat, ja que en esports de muntanya et pots jugar la vida si no vas ben equipat. Amb les xarxes socials i internet, avui dia la gent ja ve molt més informada; tot i així, hi ha moltes característiques tècniques que requereixen un assessorament personalitzat.

El sentit de responsabilitat és gran perquè alguns esports es fan amb sentit terapèutic, per recuperar-se o fer manteniment. En aquest sentit, disposen d'articles per optimitzar la pràctica esportiva per a persones amb problemes d'esquena o musculars. I alhora cal un gran respecte a tothom, en el nivell en què estiguin i amb la intensitat amb què visquin la seva pràctica: alguns esports, com el senderisme per exemple, són viscuts com un estil de vida.

Però també cal aportar la informació a les persones que potser venen influïdes per modes i que pretenen escollir productes no prou adequats. Així, es troben que de vegades la clientela vol un producte de prestigi, per influència de la publicitat, i cal assessorar en el sentit que per a iniciar-se en un esport no cal disposar d'un producte estrella de màximes prestacions.

Respecte a l'evolució en els valors i sensibilitat de la clientela, observen que puntualment sí que es donen fases de rebuig a certs productes pel seu origen, com ara quan s'ha emès algun reportatge sobre la producció d'algunes marques en països del Sud. Però en general, consideren que per al gran gruix de la gent, la pressió se centra en el preu, fet que amb la crisi encara s'ha accentuat més. També han notat el cas de les persones veganes, que demanen productes que no tinguin pells o materials animals.

Des del punt de vista de l'evolució al llarg dels anys, observen que hi ha hagut un retrocés en l'exigència social i també que, en general, s'ha desenvolupat molt més la cultura dels drets que la dels deures, fet que atribueixen als valors socials dominants i també a l'educació. I en seu sector això té conseqüències, com ara un augment en les reclamacions, que no sempre són raonables. Lamenten, en aquest sentit, que la cultura comercial actual comporti que sempre s'hagi de canviar el producte encara que se n'hagi fet un ús incorrecte, ja sigui per amabilitat comercial, per evitar els costos majors de gestionar la disputa, o fins i tot per les amenaces creixents de fer ús de les xarxes socials per causar desprestigi de l'establiment. La realitat de les xarxes socials és que normalment magnifiquen un comentari negatiu, molt fàcil de fer, mentre que rares vegades algú hi escriu una valoració positiva perquè s'entén que el bon servei ja és el que toca.

Aquestes observacions sobre l'evolució que han observat en la clientela, també tenen una afectació als horaris, ja que cada cop ha esdevingut més habitual que un client es pugui presentar uns minuts abans de l'hora de tancament a comprar algun producte dels que requereixen força temps per triar, donar un bon assessorament i prendre la decisió. Consideren que entre la gent jove, que és el seu públic majoritari, cada cop és més habitual tenir un concepte laxe dels horaris comercials.

Per mantenir la relació amb la clientela, Intersport Olaria disposa de **xarxes socials**, en concret una pàgina a Facebook, que usen no sols amb finalitat comercial sinó per transmetre notícies i explicar les campanyes i esdeveniments on col·laboren. Per exemple, el concurs fotogràfic de la campanya ON actitud@ s'hi ha basat com a vehicle de difusió.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP

L'equip està compost per 40 persones, la majoria fixes, i tenen un índex de rotació molt baix.

Apliquen el conveni del sector de la moda i confecció, que resulta més favorable que el del comerç general, i salarialment encara hi estan per sobre. De fet, la mitjana salarial és més alta que respecte el conjunt del grup, ja que no tothom aplica el mateix conveni.

Respecte als horaris, cal dir que compleixen estrictament les 40h previstes, i quan cal fer hores extres, seguint el conveni, es remuneren en una relació d'una a dues hores. Intenten facilitar la flexibilitat, si bé la conciliació no és fàcil en el món del comerç detallista. En aquest sentit, disposen d'algunes amb jornades parcials per interès de les pròpies persones afectades.

Obren de 10 a 13:30 i de 17 a 20:30, i disposen d'un matí de festa. Estan dissenyant uns nous horaris per no tancar el migdia de divendres i dissabte. Són conscients que tantes hores entre matí i tarda dificulta la contractació de persones de fora del municipi o de la comarca, les que no els surt a compte anar a casa, fet que augmenta la dificultat de captar talent, especialment en el cas de les funcions més qualificades.

La formació és important per a fer un bon servei a la clientela, i es basen en els clínics que els fan les marques, a més de la formació obligatòria de riscos laborals i algun cop algun curs d'atenció a la clientela o de llengües.

Pel que fa al gènere, la realitat és que la majoria són de sexe femení, fet que voldrien redreçar però, segons expliquen, els nois van més buscats. D'altra banda, encara observen un cert apriorisme social en el sentit que alguns clients tendeixen a considerar que l'opinió d'un venedor masculí serà més tècnica i, per tant, més valorada en certs productes, si bé amb el pas de les generacions aquest aspecte ja està tendint a millorar.

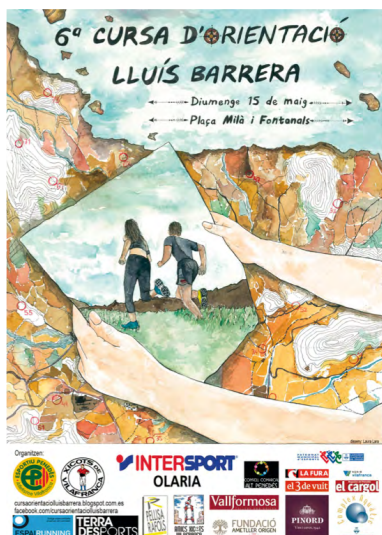
Acullen estudiants de pràctiques als seus establiments, per mitjà de convenis amb diferents instituts del territori que ofereixen el mòdul de comerç. A més, en algun cas estan col·laborant en formació dual, fet que suposa una durada, un compromís, i uns resultats molt més alts. A més, en aquest moment estan abordant la contractació d'una persona amb capacitat intel·lectual, que podria treballar com a suport al magatzem.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Després dels anys de crisi, el seu objectiu és la consolidació. De fet, del que se senten més orgullosos és de tenir una empresa que ha perdurat en el temps –ara mateix durant tres generacions– i haver pogut aguantar en les èpoques difícils. I tot això fent les coses bé, des d'un punt de vista de compliment normatiu i de sentit de responsabilitat envers la clientela, l'equip i la societat.

Ara mateix, han optat per tancar un dels establiments, el de Sitges, fet que els permetrà centrar-se millor en els altres. En concret, es disposen a afrontar una reforma de l'establiment central, el de Vilanova, fet que els permetrà millores ambientals i també adequació d'horaris a les demandes de la clientela.

Cal dir que pateixen un nombre de furts no menyspreable, i de fet ha estat un dels motius per tancar l'establiment de Sitges. Reflexionen que la gent que furta no ho fa per cap necessitat econòmica, sinó que són o bé professionals -fins i tot per encàrrec- o bé forma part d'un divertiment,



com és el cas d'un entorn turístic on suposen que devia formar part d'un divertiment.

Respecte al grup, Intersport Espanya va començar sent una cooperativa que agrupava els comerços detallistes, però posteriorment va esdevenir una societat anònima per solucionar les dificultats bancàries d'accés al crèdit. Actualment el grup internacional està present a 39 països amb més de 5.200 botigues.

Intersport Olaria estableix com a missió aconseguir una societat millor a través de l'esport. Respecte al grup, Intersport sintetitza la filosofia amb el lema "Sport to the people", i estableixen els següents principis:

- EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS: Garantir que tota persona pugui gaudir dels beneficis d'un estil de vida activa i saludable.
- EL NOSTRE ORGULL: Rebre els nostres clients en un entorn de compra agradable i atractiu.
- LA NOSTRA PASSIÓ: Compartir la nostra experiència i el nostre coneixement amb els nostres clients.
- LA NOSTRA GARANTIA: Oferir a cada client un assessorament personalitzat tenint en compte la seva edat, la seva aptitud i els seus recursos.
- LA NOSTRA MISSIÓ: Incentivar i donar suport als nostres clients en la pràctica de l'esport
- EL NOSTRE PROPÒSIT: Proveir material esportiu de qualitat i les millors marques per gaudir plenament de l'esport.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Entenen que Intersport Olaria no és sols un negoci sinó que també els agrada posar el seu granet de sorra i ser coresponsables amb la societat. En aquest sentit, entenen l'esport com un espai de comunicació i un canal per poder ajudar la gent, ja que permet ajudar a comunicar un repte, una malaltia, una discapacitat, etc., i facilita posar en contacte col·lectius diversos. Per això, col·laboren habitualment amb diverses organitzacions.

En coherència amb el seu sector d'activitat, Intersport Olaria porta a terme un esforç de promoció de la pràctica de l'atletisme i el trail running, fet que els porta a establir tot un ventall de **col·laboracions** amb iniciatives de la societat civil que es desenvolupen als territoris d'influència, sempre respectant la identitat dels col·lectius que organitzen cada activitat. Entre aquestes cal destacar les carreres de trail com la Cursa de la Tiula, de Cubelles; la Cursa de la Talaia, a Vilanova; la Camikursa de Sant Cugat Segrarriques, la Cursa Roca de Sant Martí Sarroca, la Cursa d'Orientació Lluís Barrera ... I també competicions d'asfalt com els 10 km de Vilanova i la Geltrú. A més, tenen un acord de col·laboració amb el Club Atletes VNG i el Club Atletisme Vilanova als quals proveeixen del material tèxtil esportiu.



Una acció singular on col·laboren anualment és la dels **118 km solidaris** corrent pel desert dels Monegros. Es tracta de la causa solidaria de l'atleta d'ultra distància Carles Aguilar, que ha dissenyat una ruta circular per aquell desert aragonès. Al 2016, el repte va servir per donar visibilitat mediàtica i social a les activitats de la Federació de Salut Mental de Catalunya www.salutmental.org. En una altra edició, es va col·laborar en el repte esportiu i solidari "The Coastline Ultra", que va suposar córrer uns 400 kms en 6 etapes consecutives per ajudar a la sensibilització social dels nens que pateixen paràlisi cerebral.



Nadal solidari: han promogut un concurs que té per eslògan la fórmula Intersport Olaria + **ON actitud@** + Facebook, i està impregnat d'una forta càrrega de solidaritat, donat que una part dels beneficis que se n'obtinguin es destinaran a la Fundació Isidre Esteve per a lesionats medul·lars.

Conté un missatge de positivitat que pretén transmetre una visió d'optimisme i de coratge a l'hora d'afrontar els problemes. Un estil de vida que entronca amb el fet esportiu i amb paraules com autosuperació, joc net o treball en equip, i connecta amb l'eix del projecte empresarial: un estil de vida. Amb aquest motiu ON actitud@ insta tothom a posar-se en moviment, a connectar-se, en definitiva, a avançar, amb un missatge que convida a reflexionar que *la manera com ens vagin les coses, en bona mesura, depèn de nosaltres mateixos i de la actitud que adoptem a l'hora d'afrontar els problemes.*

Durant dotze mesos han anat mostrant una sèrie de persones que han aconseguit superar molts reptes diferents, de totes les disciplines, des del ciclisme fins al ball, i que han demostrat que la vida tan sols té una direcció, sempre endavant.

Ara han iniciat un procediment per fer **donacions** de productes que són aptes per a l'ús però no per a la venda. Alguns són fruit de reclamacions injustificades o bé lleugerament deteriorades per haver estat exposades a l'aparador, o tenir alguna tara. Els donen a Càritas amb l'objectiu que els puguin lliura a persones amb necessitats.

El seu compromís amb la societat també inclou l'ús prioritari de la **llengua catalana**, que es fa evident en la cartelleria, publicitat, xarxes socials i comunicació en general. Respecte a l'atenció a la clientela, entenen que finalment cal atendre cada client amb la llengua que aquest esculli, com a màxima mostra de respecte. Pel que fa al grup, lamenten que encara no hagi incorporat la llengua pròpia del país al web ni a l'etiquetatge.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Els impactes estan relacionats especialment amb els consums energètics. Han substituït per leds totes les lluminàries de la planta baixa i façana i han substituït l'aire condicionat de l'establiment de Vilanova, fet que ha suposat una millora molt rellevant.

Ara faran una reforma important en aquest establiment, que tancarà un dels dos accessos, fet que permetrà una millora en l'eficiència de l'aire condicionat, a més, de millorar la seguretat i guanyar superfície comercial i espai d'aparador.

Un altre aspecte és que intenten fer rutes de visita de cada establiment amb uns criteris que permetin guanyar eficiència i minimitzar els consums i emissions.

COMPROMÍS AMB L'RSE EN LA CADENA DE PROVEÏMENT

Per part del grup, Intersport comunica una política d'RSC centrada en els temes més sensibles en el seu sector. Així, en l'adjudicació de comandes de producció internacional, a més dels criteris de qualitat, també tenen en compte les **normes socials i laborals**, particularment a les plantes de producció ubicades en països en desenvolupament i als països del tercer món. En concret, tenen codis de conducta obligatoris que obliguen per escrit els proveïdors a respectar els convenis de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i altres convenis internacionals de Nacions Unides, i porten a terme un control intern amb sistemes de supervisió independent i auditors independents internacionals certificats (Auditors SA8000), per assegurar els compromisos s'apliquen correctament.



L'objectiu és introduir i controlar els estàndards socials a totes les empreses proveïdores que operen en països de risc. Aquesta iniciativa va acompanyada de partners estatals i no estatals, cosa que garanteix la independència de les auditories. A més, Intersport és membre de l'Associació de Comerç Exterior (FTA) i del Business Social Compliance Initiative (BSCI).

CONCLUSIONS

A pesar de la integració d'Olaria dins INTERSPORT, l'empresa manté la seva pròpia idiosincràsia, fruit del seu caràcter familiar i de les característiques del sector detallista, que ha de crear i mantenir la confiança amb la clientela i amb el conjunt de la comunitat. Per això, se senten des de sempre abocats al seu territori d'influència, les tres comarques penedesenques.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Daniel Olivé, director tècnic.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Peixe Software

Nom de l'empresa Peixe Software SL

Sector d'activitat serveis empresarials. Software de control de presència

Plantilla 10 persones

Pàgina web www.tamtamservices.com

Adreça Pg. Nadal, 23 - 08980 Sant Feliu de Llobregat (Baix Llobregat)

Contacte info@tamtamservices.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Peixe Software és una empresa que es dedica al desenvolupament i comercialització de solucions tecnològiques per a efectuar controls de presència d'equips de treball de manera senzilla i fiable.

Aquesta pime, amb seu a Sant Feliu de Llobregat, disposa d'un equip de treball fix de 10 persones i actualment, a més de Catalunya, té seus a Perpinyà, Galícia i Tòquio.

Peixe Software va néixer el 2007 fruit de la demanda d'una gran companyia catalana que va mostrar la necessitat de tenir control horari del servei de la quadrilla de neteja. Per donar resposta a aquest encàrrec, Xavier Sospedra i Pablo Taboada proposen Tam Tam Services, el producte estrella de Peixe Software, que molt aviat van adaptar per a altres tipus d'organitzacions, tant privades com públiques, i avui per avui ha anat evolucionant amb diferents formes donant resposta a un ampli ventall de necessitats en l'àmbit del control de presència, tenint en compte aspectes qualitius com ara la valoració dels serveis, premis a la puntualitat, i altres.

La visió de Peixe Software és que TamTam Services sigui referent internacional en control de presència i puntualitat per a equips distribuïts mitjançant serveis transparents, senzills, econòmics i de ràpida implantació, amb tendència a generar entorns de negoci de confiança.



GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Des de la direcció, es manifesta un alt nivell de consciència sobre el paper fonamental que les empreses tenen per construir uns models de negoci que responguin a les exigències socials i econòmiques actuals. La conjuntura adversa derivada de la crisi econòmica i social ha posat sobre la taula i ha fet evident l'obsolescència d'un model orientat al guany immediat sense tenir en compte el valor que es crea per a tota la societat. Amb aquest punt de partida, la gestió de la seva responsabilitat social està integrada en la direcció de l'empresa no només amb un seguit de bones pràctiques sinó també amb un estil de negoci enfocat a potenciar l'impacte social i econòmic que es desprèn de l'operativa del dia a dia de l'empresa.

Peixe és una empresa que vol ser part activa d'aquest canvi de cultura empresarial, mostrant-se receptiva a la realitat que l'envolta i cercant constantment el guany de totes les parts, inclosa la sostenibilitat de l'empresa.

BON GOVERN

Aquest voluntat d'integrar la responsabilitat social de l'empresa en l'estratègia empresarial està present a Peixe gairebé des del inici i s'expressa amb convenciment des de la direcció l'empresa, si bé és cert que no es comença a desplegar fins al 2013, en què participen en un programa de Responsabilitat Social promogut per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, en el marc del qual se'ls van identificar les bones pràctiques que portaven a terme en RSE i propostes d'àrees de millora.

La voluntat d'avançar en la gestió de la responsabilitat social els fa estar alertes als canvis tecnològics i socials a fi de poder anticipar-se i adaptar l'operativa empresarial a aquesta realitat. En aquesta cerca permanent, també s'exploren possibilitats de treballar amb entitats financeres de les anomenades "banca ètica". Ara per ara han establert el compromís de treballar-hi quan es puguin disposar de les prestacions i agilitat que els calen per als mercats internacionals.

Alineat amb aquest plantejament d'empresa, també cal destacar que Peixe Software és empresa sòcia de l'Associació catalana de l'Economia del Bé Comú, que pretén reorientar el model econòmic actual, basat en la maximització del benefici individual, i enfocar-ho al servei del bé comú. Peixe Software disposa del balanç de l'Economia del Bé Comú, el document de què se serveix aquest model socioeconòmic per a identificar les empreses que estan alineades amb l'estil de fer empresa que es promou.

Els valors corporatius que manifesten són els següents:

A nivell intern

- Voluntat de creixement sostenible
- Agilitat en l'adaptació a noves situacions i nous mercats
- Motivació i implicació de l'equip de treball
- Bon clima laboral
- Procés de millora contínua

I a nivell extern

- Transparència: volen crear entorns de confiança

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Peixe ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon. cat. Per mitjà del procés de capacitat i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

Peixe Software disposa d'un equip directiu convençut que l'equip de treball és l'ànima i el motor de l'empresa. Quedava constància d'aquesta postura en un recull de bones pràctiques que se'ls va realitzar el 2013 i avui aquesta convicció està més present que mai. Amb tanta força i amb tanta vigència que es palpa en l'ambient, perquè s'ha aconseguit transmetre aquesta percepció a la plantilla de persones treballadores, cosa que fa encara més sòlida i veritable aquesta fortalesa.

La **conciliació** de la vida laboral i professional és la normalitat a Peixe Software. De fet, s'insisteix en la necessitat d'adaptar la feina a la comodat de cada persona. Alhora, es dona gran importància als **espais de trobada** ja que són considerats necessaris per generar sentiment d'equip i de

pertinença. Tot plegat és possible atès que es treballa per objectius ja que la viabilitat i la sostenibilitat econòmica de l'empresa són elements que estan presents en totes les decisions empresarials que es prenen.

Pel que fa a la **formació** de l'equip de treball, des de fa anys hi ha estructurada una línia de formació puntual a fi que tot l'equip aprengui a parlar anglès amb fluïdesa. Aquesta activitat s'ha preparat amb el compromís de totes dues parts. Des de la direcció es proposa un programa que té una durada determinada en què l'equip de treball ha signat el compromís de superar sis nivells durant aquest període, la qual cosa els ha de capacitar per atendre el telèfon en anglès amb normalitat. Cal destacar que la formació es fa plenament en horari laboral.

Donada la creixent internacionalització de l'empresa, des de la direcció s'ha proposat aquesta acció pensant en els beneficis mutus. D'una banda l'empresa assolix una fita que li cal per mantenir el ritme de creixement que pretén dins el segment de qualitat òptima en què es mou, i d'altra banda l'equip de treball adquireix un coneixement que millora de la seva ocupabilitat.

A més, s'ha establert un protocol en funció de l'antiguitat que ofereix la possibilitat de fer-los partícips dels guanys empresarials, que consisteix en un **pla d'incentius** de l'empresa a fi d'atraure i retenir els millors professionals mitjançant un esquema de compensació competitiu i d'alinear els interessos dels beneficiaris amb la creació de valor per a la companyia.

També es disposa de documentació que acredita una política d'**avantatges socials** per al personal de Peixe, on es contempla des dels aspectes més pragmàtics del dia a dia, com la complementarietat de sou per casos de baixa per incapacitat transitòria, assumpció d'un volum limitat de multes de trànsit en desplaçament professionals, millora de condicions habituals en assegurances mèdiques, compromís de puntualitat en el pagament, contractació d'assegurança de vida, entre altres.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES USUÀRIES

Peixe Software interactua amb els grups d'interès habituals, com són l'equip de treball, els proveïdors, la comunitat on s'està ubicada, entitats financeres, administració... A més, es dona una certa excepcionalitat ja que Peixe també es relaciona amb un altre col·lectiu, amb qui no té una relació estrictament comercial, i tanmateix és una peça fonamental per al funcionament de la plataforma TamTam Services: les persones que són objecte del sistema de control de Peixe, normalment professionals de la neteja, i que són qui activa el mecanisme de control a través d'una trucada telefònica.

Aquest és un col·lectiu molt feminitzat, sovint desafavorit i que presenta riscos notables d'exclusió social. Fa uns anys es va manifestar la voluntat d'emprendre algun tipus d'acció per millorar la situació d'aquest col·lectiu, amb la prudència de no caure en condescendències banals. Aquesta voluntat s'ha traduït en un procés de diàleg que actualment està liderant Peixe Software amb organitzacions representatives del sector de la neteja a fi de planificar una acció per reconèixer i dignificar la feina d'aquest col·lectiu.

A més, també s'han introduït millores en la plataforma tecnològica de control que permetria fer valoracions qualitatives dels servei d'aquestes persones, com ara la puntualitat, i que podrien ser premiades si l'empresa contractant s'hi avingüés.

El control de presència de persones treballadores a través d'una plataforma digital és un sector d'activitat de nova generació, fet que sovint s'utilitza per operar amb una certa relaxació pel que fa als deures socials donada la falta d'un marc legal clar. Peixe Software ha fet just el contrari, escudar-se en aquesta no regularització per cercar el màxim impacte positiu amb tots els grups d'interès amb qui té relació, tant directa com indirecta, amb l'objectiu de positivament els efectes col·laterals que es generen en l'operativa de l'empresa.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Coherents amb la filosofia de fomentar sinergies amb els diferents grups d'interès amb qui interactua, participen des de fa anys en diverses activitats que els vinculen al territori.

- Amb el departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Sant Feliu són molt actius; han fet cursos d'emprenedoria, entre altres.
- Formen part d'Innovaix, una associació per a innovadors del Baix Llobregat.
- Han participat en un projecte de microfinançament per construir el submarí científic Ictineu 3, passant finalment a constituir-se com a socis de ple dret.
- Formen part del programa NACCE, Núcleo de Apoyo a la Competitividad y a la Creación de empresas TIC, a Galícia, on tenen el segon focus d'activitat.
- Als pocs anys de vida ja van rebre diversos **premis** i reconeixements com a Iniciativa innovadora, per ser una Pime molt competitiva, per ser l'empresa amb més potencial de creixement a Catalunya, i han seguit en aquesta línia amb la voluntat de no deixar de cercar aquest punt diferenciador que els ha portat a ser qui són. En la mateixa línia, recentment han estat reconeguts amb el segell de Pime Innovadora pel Ministeri espanyol d'Economia i Competitivitat.

CONCLUSIONS

Peixe Software és una empresa moderna i dinàmica amb una cultura interna treballada des de la consciència global, que entén la necessitat de comunicar aquesta manera de fer, no només per generar una certa autoexigència i definir un posicionament d'empresa, sinó per sensibilitzar l'entorn de la necessitat d'adoptar comportaments responsables, generant valors compartits.

Peixe Software és una empresa que camina cap a l'excel·lència. Des del seu naixement, amb una idea creativa i original sustentada per un projecte de negoci potent i sense fissures, i durant el desenvolupament com a empresa i el procés d'internacionalització, ha estat fidel als seus principis i coherent amb els valors. Aquests eixos de negoci, combinats amb la capacitat de transmetre la implicació en el projecte cap a l'equip de treball, de fomentar comportaments ètics i ser sensibles amb els impactes que es generen a nivell social vers els grups d'interès i ambiental es poden considerar el punt de partida idoni per adoptar un estil de negoci responsable.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Xavier Sospedra, director general.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

SingularNet

Nom de l'empresa SingularNet Consulting, SLP

Sector d'activitat Consultoria i formació a mida, principalment en Recursos Humans

Plantilla 10 persones

Pàgina web www.singularnet.biz/ca

Twitter @SingularN

Adreça Travessera de Dalt, 21, 1r 2a - 08024 Barcelona

Contacte T. 932 853 812 - info@singularnet.biz



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Amb tres anys de vida, -però amb llargs recorreguts en comú entre els seus impulsors - SingularNet és una empresa especialitzada en serveis de consultoria, formació, acompanyament i externalització, amb un enfocament centrat en l'estratègia de negoci, el desenvolupament de persones i la comunicació, el màrqueting i el món digital. Tanmateix, el marc de la seva activitat es caracteritza per tres factors diferencials de SingularNet:

- Afavoriment de l'empresa sostenible i responsabilitat social com a criteris essencial a l'hora de desenvolupar projectes
- Ús conscient de la tecnologia com a eina d'innovació i d'assegurament de la sostenibilitat econòmica de les empreses
- Participació d'un equip íntegre i professional, amb un tarannà de col·laboració i excel·lència que afavoreix la integració d'una perspectiva de sostenibilitat i responsabilitat social

El disseny i l'execució dels seus serveis es realitzen amb criteris de sostenibilitat i pensant en el impacte a mig i llarg termini del model de negoci del client. SingularNet treballa amb entitats del sector financer i assegurador, del sector social i cultural, del sector de l'educació i la sanitat, i també amb altres empreses privades i administracions públiques. Majoritàriament desenvolupa projectes per a empreses mitjanes i grans, i ocasionalment, projectes destinats a pimes. Per altra banda, disposa d'una àmplia xarxa de col·laboradors *freelance* que s'integren per projectes, sempre sota la responsabilitat directe de SingularNet.

COMPROMÍS AMB ELS VALORS

SingularNet promou la responsabilitat social empresarial com un element integral a la seva activitat, i és part de la identitat de l'empresa.

Per a SingularNet, l'RSE és també retornar a la societat, a través dels seus projectes i la seva excel·lència, el que han rebut d'aquesta. Així, consideren que la seva RSE creix amb ells, redescobrint constantment les elevades possibilitats que ofereix, revelant noves oportunitats de negoci.

Més enllà de ser una empresa responsable, la seva visió és la de ser una empresa sostenible, *una empresa 3.0: una comunitat d'interès amb la finalitat de satisfer les necessitats racionals de la societat, proveint-la de productes o serveis amb sentit.*

En aquest sentit, els principis sota els que es regeix són els següents:

- Compromís amb el desenvolupament harmònic del planeta i de la humanitat



“La visió de SingularNet és la de ser una empresa sostenible, una empresa 3.0: una comunitat d'interès amb la finalitat de satisfer les necessitats racionals de la societat, proveint-la de productes o serveis amb sentit”

- Actuació des de la plena llibertat responsable
- Contribució a la riquesa i al bé comú
- Consum eficient dels recursos
- Actuació en el lliure mercat de forma absolutament transparent, ètica i responsable
- Rebuig de les activitats especulatives
- Generació d'un impacte positiu en l'economia real
- Comportament solidari i responsable amb la societat i el medi ambient
- Facilitar que la resta d'empreses i sistemes amb els que es relaciona siguin sostenibles

En consonància amb aquests principis, es tenen els valors de responsabilitat social amb treballadors, clients i amb la xarxa de col·laboradors, que fomenten la minimització dels impactes econòmics, social i ambientals negatius derivats de la seva activitat. Per altra banda, SingularNet trasllada els valors de l'empresa en la relació amb els seus treballadors i col·laboradors, assegurant la transparència total cap a l'equip i fomentant la cohesió entre companys, i promovent una cultura de col·laboració en projectes nous i existents.

SingularNet també és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides i de Respon.Cat.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Singular.Net ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I LA INNOVACIÓ

SingularNet constata que la utilització conscient i acurada de la tecnologia és una de les característiques de la seva metodologia de treball. Disposen de tecnologia que permet una interacció més eficaç, senzilla, sostenible i menys costosa amb els seus clients.

Exemples són la tecnologia de simulació que s'ofereixen per aprofundir en coneixements empresarials i per desenvolupar habilitats directives, fomentant el *learning by doing*. També disposa d'un ampli catàleg de recursos on-line d'última generació i ha col·laborat en el desenvolupament de l'eina Talent Management que permet a les àrees de RRHH de mitjanes i grans empreses obtenir informació rellevant que faciliti la presa de decisions estratègiques. Sense dubte, un dels trets diferenciadors i de la seva aposta per la innovació és l'ús de la gamificació en els seus serveis mostrant la capacitat adaptativa al màrqueting digital de SingularNet i convertint-lo en un soci diferencial.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

SingularNet creu rellevant posar en marxa un model propi d'actuacions de responsabilitat social que ajudi a millorar la sostenibilitat i les possibilitats d'organitzacions que no disposen de recursos suficients per a sufragar certs serveis. Anualment, el 3% de la xifra de vendes netes de l'empresa es destina al finançament de projectes de consultoria solidària "pro bono" per a entitats del tercer sector o per a empreses que tinguin dificultats i que desenvolupin la seva activitat en l'àmbit social, cultural o ambiental. Els projectes poden ser proposats per membres de l'equip o per clients de



l'empresa. Les propostes s'analitzen i la decisió sobre els diversos projectes a impulsar es decideix en funció del pressupost disponible i de la rellevància social del projecte. Els projectes seleccionats es publiquen cada any a la pàgina web, així com el motiu de la selecció, el desenvolupament del projecte, els professionals implicats i l'impacte del mateix en termes de sostenibilitat i del desenvolupament de l'entitat beneficiària.

SingularNet ha desenvolupat un Pla d'Acció en Responsabilitat Social i ha identificat les seves parts interessades i les línies estratègiques d'acció, i actualment està considerant la selecció d'indicadors adients de gestió de la seva estratègia de responsabilitat social. Aquests indicadors també podran ser útils si decideixen publicar el seu primer informe de responsabilitat social.

CONCLUSIONS

SingularNet és una consultoria especial, amb la intenció d'incorporar els criteris de la responsabilitat social i de la sostenibilitat en els projectes amb els que col·labora. Aquesta empresa és un exemple de col·laboració interna i externa, i de la capacitat d'irradiar aquests valors cap a les empreses amb les que col·labora. El seu nou repte de desenvolupar una estratègia de responsabilitat social afiançarà la relació amb les seves parts interessades i la cohesió interna de l'equip.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Juan Villamayor, a partir de les entrevistes realitzades amb Josep Maria Raventós, soci consultor.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Sweet Centre

Nom de l'empresa Sweet Centre

Sector d'activitat venda detallista de dolços

Plantilla 3 persones

Pàgina web www.sweetcentre.net

Adreça C. Santa Teresa, 38, Mataró (Maresme)

Contacte T. 937.902.996 - sweetcentre@msn.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

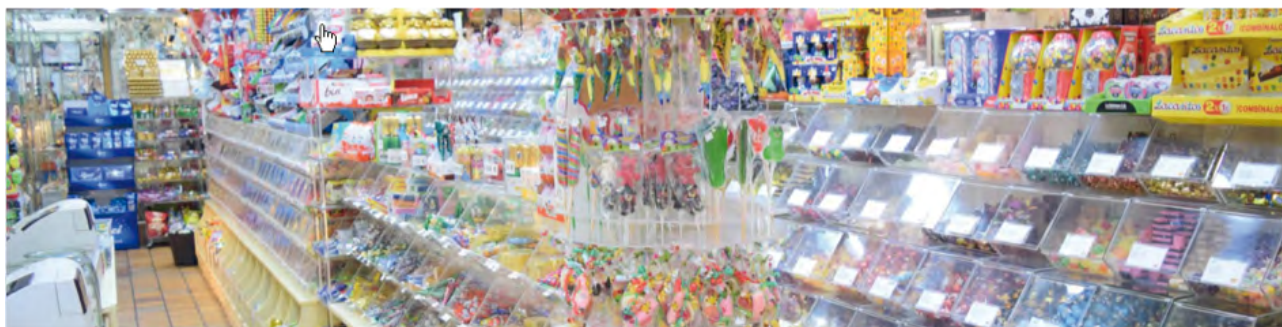
El negoci familiar de venda de llaminadures Sweet Centre va néixer el 1994 per a donar feina i un entorn afectiu, però alhora productiu i estable, a en David Nogueras, el fill d'en Miquel, que pateix una hidrocefàlia i un 65% de discapacitat intel·lectual provocada durant el part.

Els seus pares, lluny de conformar-se amb feines en centres especials de treball als que no s'adaptava en David, van viure amb il·lusió i com una oportunitat gratificant el donar-li un espai de desenvolupament personal i relacional. I aquesta il·lusió és la que es percep en el somriure sempre exultant d'en Miquel i la seva dona. Viuen per en David i alhora en David n'és la font de la seva màxima creativitat, impuls i felicitat malgrat estar ja prop de la jubilació.

Sweet Centre consta d'una botiga per al gran públic en un lloc molt cèntric de Mataró, la plaça de Santa Anna, d'un espai més privat per atendre persones i empreses per a serveis en esdeveniments i de sis portals web.

La iniciativa sempre ha estat marcada per una alta **formalització de la gestió**, en especial si tenim en compte la mida de l'empresa, un alt grau d'**innovació i millora continuada** per a diferenciar-se de la competència i d'una **atenció molt familiar i personalitzada** tant a les seves col·laboradores com a la clientela. Un model basat en l'escolta activa, l'autocrítica i la creativitat.

Abans de crear el negoci, el pare d'en David va recórrer altres ciutats com Barcelona, Lleida, Tarragona i Girona per tal de fer un estudi d'un mercat que li era desconegut. En aquell moment va veure una oportunitat en diferenciar-se de l'oferta més habitual: quioscos que venien només producte nacional. És així com avui dia hi podem trobar tant la tradicional regalèsia dolça com la típica regalèsia salada dels Països Baixos, llaminadures sueques, toffees anglesos o xocolates belgues.



Assistir a fires, com a expositor o com a visitant, ha estat una gran manera d'aproximar-se al mercat i fer de Sweet Centre una opció amb molta varietat de producte, tant nacional com internacional (europeu i d'altres indrets i tot), una aposta per la alta qualitat i la relació directa tant amb clientela com empreses proveïdores.

A part de la botiga, hi ha una zona interior dedicada als enllaços, batejos, comunions, aniversaris, etc., on s'ofereixen serveis com els bufets de llaminadures, màquina de cotó, les fonts de xocolata belga o la crispetera.

ENFOCAMENT DE L'RSE



Si Sweet Centre destaca per alguna cosa realment diferencial és pel nivell de **formalització de la gestió**. D'un costat un alt nivell de formalització és necessari per crear un entorn estable on en David, l'ànima i raó de ser de Sweet Centre, pugui treballar-hi per rutines, en certa manera el que en podríem dir *gestió per rutines*: en la mesura que més i més processos estiguin estandarditzats més i més tasques podrà dur a terme. Així des de l'atenció al públic a la recepció de mercaderies i reposició de les prestatgeries.

Ja l'any 2009 l'empresa va posar per escrit tot allò que era i volia ser en un **codi ètic** amb el suport de l'Ajuntament de Mataró i la Diputació de Barcelona. "Volem ser dolços i responsables amb les persones que ens envolten i amb la societat" resa d'entrada, tota una declaració de principis vers la responsabilitat social.

No deixa de ser significativa una part destinada a un compromís explícit vers els **drets humans**, malgrat que sovint acostuma a ser quelcom que sembla reservat a grans empreses. Però en un món global les empreses, per petites que siguin, són globals, per la qual cosa el pare d'en David sap perfectament que tenir-ho en compte fa estar més atent a l'hora, per exemple, de comprar a segons quins proveïdors o què tenir-hi present a l'hora d'escollir-los.

En la voluntat de millora permanent, també explícita al codi ètic, hi rau l'essència de la responsabilitat social, de manera que estar al dia del mercat assistint a fires, trobar solucions innovadores en la seva relació amb l'entorn com pot ser l'Ajuntament o adaptar-se ràpidament a **nous canals com la venda per Internet** (on hi tenen sis botigues que, de fet, es fan la "competència" entre elles i genera més retorn i coneixement del mercat), és no només un paràgraf més en el codi ètic sinó, ben al contrari, hi és perquè l'empresa és així.

És una empresa familiar que fins i tot traspua a les parets per afavorir un entorn laboral adient per en David, però precisament és la formalització el que permet fugir de qualsevol consideració o concepció paternalista en la relació amb les col·laboradores, la clientela o entitats de l'entorn. En paraules del pare d'en David, "adaptar-se als nous temps és l'única manera d'aconseguir l'excel·lència", excel·lència que per definició no s'assoleix mai perquè l'entorn canvia constantment, i aquí és on cobra sentit la millora contínua.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Sweet Centre ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

UN SISTEMA DE GESTIÓ QUE CERCA EL MÀXIM ORDRE

Un altre exemple ben clar de la formalització la trobem en la manera d'organitzar el **magatzem**: en David se n'encarrega de fer la recepció de mercaderies, així com la reposició dels espais de venda a la botiga. Mitjançant una ordre molt establert de cada producte i amb un sistema FIFO (sigles en anglès per "primer que entra, primer que surt"), de manera que se'n garanteix també la correcta gestió de la caducitat dels productes.

Un element diferencial respecte a moltes botigues és que el magatzem és tan espaiós com la pròpia botiga (pis superior) per poder acollir estocs de **més de 5.000 referències**: sovint és un imperatiu si es vol treballar de forma directa amb els fabricants, i alhora també si es compren productes de molts orígens internacionals.

La necessitat, doncs, d'establir **pautes molt metòdiques que facilitin la feina a en David** és l'element motor del que en qualsevol empresa mitjana o gran s'anomena de forma clara com a sistema de gestió. D'alguna manera podríem dir que en David és el sistema de gestió, fet que mostra que, per petit que sigui un negoci, un nivell de formalització, sense oblidar la necessària adaptació a les persones, és altament profitós. Que tot estigui molt clar també ajuda a les persones que hi treballen.

Això sí, cal adaptar-se també a l'estacionalitat o campanyes de temporada, que en el cas de Sweet Centre és Halloween, Nadal, etc. És molt important doncs la tasca del pare d'en David en la planificació dels procediments i mecanismes que cal seguir, en especial durant aquests períodes especials.

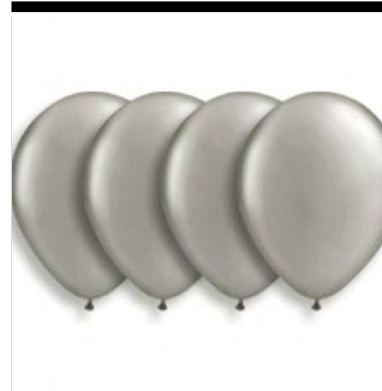
COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT

La diversitat com a factor promotor de la innovació en productes, mercats i clients

La denominació de la marca Sweet Centre va sorgir de voler vincular el **valor internacional de l'empresa** amb un centre on el client estigués completament envoltat de dolços. En el seu origen l'oferta es limitava a lla-minadures i detalls per a casaments, comunions i batejos. Però de mica en mica ha anat evolucionant cap a d'altres mercats més basats en **oferir experiències fora de les seves instal·lacions**, com les fonts de xocolata bel·ga, el candy bar (un carret amb dolços per a tota mena d'esdeveniments), la crispetera i la màquina de cotó flux de sucre.

La diversitat de productes també es plasma en la seva varietat en adequació a les diferents **intoleràncies alimentàries**: a banda que s'ofereixen dolços sense sucre o amb estèvia, també es disposa d'una àmplia oferta en dolços sense gluten aptes per a persones celiaques, de forma que els productes estan físicament separats i protegits, les pinces per dispensar-los són independents i en general, quan s'assisteix a activitats externes tots els productes que s'hi porten són sense gluten, per tal d'evitar contaminació i permetre que tothom en pugui gaudir sense preocupar-se. També hi trobaran productes aptes les persones al·lèrgiques a l'ou, el làtex o la llet, així com les persones vegetarianes i les veganes.

Sweet Centre tampoc no s'oblida d'altres **diversitats com la religiosa**, la **d'orientació sexual** o la **racial**: la xocolata servida a les fonts dels esdeveniments (*fondues*) està elaborada complint els requisits que la fan apta per al consum de les persones que practiquen l'islam, excloent qualsevol additiu que no sigui *halal*; ofereix productes i figuretes específics per a casaments LGBT o amb diferents colors de pell.





Tota aquesta varietat tant per a clientela estrictament particular com per a col·lectius, s'ha aconseguit gràcies a molta prospecció en fires i mercats internacionals, per poder oferir productes únics, de tota Europa i molts casos d'altres indrets del món. No s'oblida tanmateix l'oferta nacional, atès que també es treballa amb la majoria de marques nacionals per oferir novament una altra opció a la diversitat: el **consum de proximitat**. I és que en la retolació en la botiga s'indica l'origen de cada producte amb una **bandera del país**. Finalment la diversitat també és present en els canals de venda en línia.

Joc net

Tot això reforça la necessitat de disposar d'un ordre molt important, és a dir, d'un **bon sistema de gestió per manejar tanta complexitat**, i s'hi afegeix la necessitat de contemplar i respectar les diferents normatives i lleis que sovint s'hi vincula, com en productes sense gluten o ecològics, però també en la gestió estricta de les normatives en privadesa de dades en especial en les pàgines web. Com a dada curiosa, aquesta privadesa de la informació o vida privada de la clientela també s'estén a les instruccions internes de no compartir, atenent a la botiga, aspectes privats de la clientela, com el que li pot agradar a algú altre.

El **compliment normatiu** inclou també la competència lleial amb una política de regals que els prohibeix excepte en el que serien estrictament mostres comercials.

PROXIMITAT AMB LES EMPRESES PROVEÏDORES

La pròpia personalitat de Sweet Centre, en la seva diversitat, varietat i innovació, fa que mantinguin una **estreta relació amb les empreses proveïdores** en tots dos sentits, que la consideren com a centre de referència i pioner, atès que és sempre tingut en compte a l'hora de **llançament de nous productes**, de prospecció o validació de les diferents necessitats existents al mercat i diferents públics objectiu.

Si d'alguna manera a nivell de clientela es fomenta el donar servei a diferents opcions de consum o compra responsable, també a nivell de les compres es tenen diversos criteris a l'hora d'escollir amb qui treballar. En aquest punt és on l'**observança dels drets humans** pren més rellevància, donat que és on més pot incidir un petit negoci: no comprar a empreses que hi puguin presentar riscos elevats d'incompliments, ja sigui per l'empresa mateixa i la seva reputació o bé per l'origen dels seus productes o ingredients.

Si bé mai no se'n pot tenir certesa absoluta, perquè la informació i la transparència no formen part de les maneres de totes les empreses o tradicions culturals dels diferents indrets del món, **optar per mirar de comprar directament a fabricants abans que a distribuïdores** ho posa en molts casos més fàcil, en disposar o poder demanar més informació sobre la traçabilitat del catàleg de productes, més enllà del que se'n dedueix amb un tracte personal i directe.

La compra directa a fabricants també aporta un avantatge addicional molt important que ajuda a reforçar la personalitat de Sweet Centre: poder disposar de **productes realment especials i quasi únics** que les distribuïdores, a causa de la baixa rotació, poden rebutjar de revendre.

La **qualitat** que exigeix aquest model de negoci es veu també afavorida per exigir sempre en la compra dates de caducitat superiors a l'any, que tant evita problemes de qualitat com dona temps que puguin rotar els productes més especials i únics. Novament una correcta planificació de les compres és un paper clau.



Un element que també caracteritza la política de compres de l'empresa és el **pagament al comptat**, malgrat el tracte personal i directe que es pugui tenir amb les proveïdores.

FLEXIBILITAT AMB LES PERSONES COL·LABORADORES

Les tres treballadores que acompanyen en David i família en el dia a dia de Sweet Centre, o col·laboradores com el pare d'en David prefereix anomenar-les, fan jornada completa partida per tal de poder cobrir entre tothom horaris amplis d'obertura els set dies de la setmana tot l'any. Puntualment Sweet Centre acull alumnes en pràctiques de la Fundació El Maresme (alumnes amb discapacitat intel·lectual) i en conveni amb la Direcció d'Ensenyament de l'Ajuntament de Mataró.

Hi ha varietat en l'antiguitat: 14, 7 i 2 anys, mentre que alhora se'ls ofereix la màxima **flexibilitat laboral** possible adaptant-se a les necessitats individuals de conciliar, malgrat les dificultats que hi ha al sector comerç.

De la mateixa manera que s'intenta tenir un **entorn ben organitzat i formal**, en les relacions personals sempre s'intenta promoure un **tracte altament respectuós**, també amb la vida privada. Quan hi ha conflictes sempre s'aborden amb diàleg, partint d'un treball constant en l'acceptació de la de les **diferències i la diversitat**. Puntualment també s'ofereixen alguns avantatges socials puntuals com convidar a dinar, fer regals pels aniversaris i oferir formació continuada.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL MEDI AMBIENT

Responsabilitat amb la llengua

L'**etiquetatge** propi de tots els productes és en català, castellà, francès i anglès, de manera que alhora que facilita la comprensió per identificar les l·laminadures segons com el conegui la clientela, permet alhora a la clientela saber-ne la denominació en les altres.

Es fomenta el català com a llengua vehicular en les **relacions interpersonals**, de manera que és la llengua que s'empra per saludar d'entrada, mentre que després segueixen en la llengua del client. Per aconseguir-ho, si cal, es capacita en la llengua el personal per tal que en tingui un bon domini.

La **comunicació interna** també es fa en català, així com tot el material promocional que es fa servir a Catalunya. Com a reptes de futur resta la traducció dels sis webs que estan en castellà, que no deixa de ser força complicat donada la gran quantitat de referències i continguts visuals.

Aportacions en espècie a entitats i relació amb la ciutat

Sweet Centre col·labora amb entitats de l'entorn a través de la cessió en espècie de productes que podrien no vendre's abans de la seva caducitat. Forma part de la Unió de Botiguers de Mataró i de la cooperativa Maresme Nuvis, i col·labora en les dates assenyalades i per Les Santes.

Un cas interessant de gestió de les possibles externalitats negatives sobre l'entorn és la col·laboració amb l'ajuntament en introduir incentius per reduir la quantitat de bicicletes que la clientela de la botiga llençava al terra abans d'entrar. Sweet Centre va posar papereres per al rebuig dels xicles, i promoure una campanya de civisme que consistia a donar un val per al sorteig d'un tricicle elèctric a tothom que llencés el seu xiclet a la paperera. Aquesta campanya va ser un èxit, tant per la participació com per l'impacte final que va tenir en les conductes de la ciutadania.

També amb el medi ambient es pot aportar

En la mesura de cada negoci, per petit sigui, té un impacte en l'entorn, mirar de mitigar-lo forma part de la seva RSE. Així fa anys es va canviar la il·luminació convencional a LED, les bosses amb què es lliuren els productes comprats són biodegradables (excepte les dels envasos on hi ha normatives de salut i seguretat que no ho permeten), tots els productes de neteja són naturals i es manté la temperatura màxima de la climatització a l'estiu als 20-22º i a l'hivern els 18-20º. Cal tenir en compte que molts productes requereixen de la correcta climatització per a la seva conservació per evitar el deteriorament del producte, que afecta les propietats organolèptiques i estètiques (color, dolçor, textura i aroma).

Per al futur el comerç electrònic s'ha posicionat com una de les principals competències del sector detallista tradicional i, donat que requereix l'existència d'un alt nivell d'ordre i formalització, de ben segur que per en David serà altament gratificant també. Les claus per recuperar el nivell de vendes previs a la crisi són la necessitat de comprendre i interpretar bé a la clientela, reinventar-se constantment i fer autocrítica, aprenent de tot allò que els faci millorar.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per F. Xavier Agulló, a partir de les entrevistes realitzades a Miquel Nogueras, propietari.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Tick Translations

Nom de l'empresa Tick Translations®

Sector d'activitat Serveis lingüístics i culturals

Plantilla 20 persones i més de 1.500 col·laboradors acreditats

Pàgina web www.ticktranslations.com - www.tickculturalconnections.com

Twitter @TickTranslation

Adreça C. Santa Eugènia, 92, 1r 3a - 17005 Girona (Gironès)

Contacte T. 972 212 521 - info@ticktranslations.com



PRESENTACIÓ

Tick Translations® va néixer el gener 2011 per oferir serveis de traducció i interpretació a tots els idiomes. Avui, gràcies a la seva aposta per la innovació i la introducció del nou servei Cultural Connections by Tick, s'ha convertit en una empresa amb una clara visió internacional de referència en el sector dels serveis lingüístics i culturals. La fundadora i General Manager de l'empresa és Silvia Sabrià, llicenciada en Traducció i Interpretació per la UAB, MBA en Direcció de Màrqueting per ESADE i Consellera Acreditada de la plataforma ODEE (Cambra de Comerç de Barcelona).

Els seus **valors** corporatius són la Qualitat, la Confiança, la Precisió, el Coneixement, la Puntualitat, l'Excel·lència, la Fiabilitat, la Responsabilitat, el Compromís i el Treball en equip.

La **missió** l'expressen així: *“Us volem acompanyar en el vostre procés d'expansió internacional, convertir-nos en el vostre soci lingüístic i resoldre totes les vostres necessitats de comunicació. Ens esforcem perquè el vostre missatge aportí un avantatge competitiu important, perquè volem contribuir al vostre creixement i ajudar-vos a aconseguir grans èxits empresarials”.*

I també disposen d'una **visió**:

Gràcies a la seva xarxa mundial de traductors professionals, Tick Translations® ofereix un servei integral de traducció per donar resposta a les necessitats de comunicació multilingüe que genera el mercat internacional, en qualsevol idioma i temàtica d'especialització i, a més a més, adaptant culturalment les traduccions professionals al context empresarial de cada país de destí.

Des de la seva creació, Tick Translations® ha apostat per una estratègia d'expansió internacional. A més de Catalunya i Espanya (amb un total de 7 punts de representació comercial) està present a Alemanya, França, Itàlia, els Països Baixos, Portugal, el Regne Unit, els EUA, l'Argentina, els Emirats Àrabs i la Xina.



Qualitat	Confiança	Precisió	Coneixement	Puntualitat
Excel·lència	Fiabilitat	Responsabilitat	Compromís	Treball en equip

INTEGRACIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL EN LA GESTIÓ DE L'EMPRESA

A Tick Translations® desenvolupen un model de gestió socialment responsable, centrat en la relació amb els seus principals grups d'interès:

- **L'equip humà:** amb una aposta decidida per al seu desenvolupament. L'eslògan de la Direcció és “el nostre equip marca la diferència”. Tenen clar que l'ànima de l'empresa són les persones i volen tenir un equip format per gent feliç i realitzada.
- **Els clients:** l'objectiu de l'empresa és superar les expectatives dels clients amb un servei:



- La **xarxa de col·laboradors:** amb un model basat en la col·laboració amb els traductors i en el fet de considerar-los aliats de l'empresa amb els quals s'estableix una relació de benefici mutu.

La Direcció vol fer de Tick Translations® una empresa gran en negoci, però sobretot gran en valors.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, Tick Translations® ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

Tick Translations® promou una cultura de participació i escolta present en la manera de fer de l'organització: una empresa en la qual les portes de la Direcció estan sempre obertes per als treballadors i en la qual hi ha un tracte molt proper. Totes les queixes i propostes s'escolten, es valoren i tenen resposta. I, en molts casos, provoquen canvis per resoldre els problemes identificats.

El sistema d'informació de Tick Translations®, accessible per a tots els integrants de l'empresa, inclou totes les dades de clients, ofertes, facturació, resultats, marges, etc. Hi ha molta transparència i predisposició a col·laborar.

L'aposta per la felicitat dins l'empresa

Disposen d'un codi intern que es fa signar als professionals i en el qual es concreta què pot esperar la persona que s'incorpora de l'empresa (acollida, organització interna, formació, etc.) i què n'espera l'empresa.

“Voluntat, constància i honestedat són valors compartits per tot l'equip”.

La Direcció de l'empresa afirma que la seva riquesa és l'equip i treballen per aconseguir-ne la felicitat, amb algunes pràctiques com les següents:

- Promoció de la màxima comunicació treballant perquè els problemes existents es parlin obertament. Tothom pot aportar solucions.
- A l'empresa hi ha tres caps dels somnis, perquè tothom hi pugui dipositar els seus. Sempre que es pot, s'ajuda a fer-los realitat.

“Volem créixer amb els nostres clients. Si els donem el que necessiten sé que ho aconseguirem. I no es tracta només d'una cosa material. Són persones que, a més d'una traducció, busquen altres coses. Repartim amor”

Sílvia Sabrià General Manager

Font: “L'empresa íntegra en la pràctica”
Miguel Àngel Rodríguez Badal, 2013

- Tots els membres de l'equip tenen festa el dia del seu aniversari.
- Ergonomia del lloc de treball adequat a cada persona.
- Flexibilitat horària, sempre que es garanteixi el servei, adequant l'horari a les necessitats i demandes dels treballadors. L'horari s'adapta a les persones.

A causa de les característiques del servei, no sempre es pot avançar l'hora de finalització de la jornada i l'empresa intenta trobar fórmules per compensar-ho: per exemple, cada divendres tarda, una persona de l'equip pot tenir-la lliure.

- Cada any l'empresa convida els treballadors, els directors nacionals i internacionals a un sopar de Nadal: un moment en què es comparteixen els èxits de l'empresa, enfortint els vincles entre l'equip i el compromís amb l'empresa.

Formar part de l'equip de Tick Translations® vol dir ser part d'un projecte molt viu i dinàmic, que permet fer coses noves i anar creixent professionalment de manera constant.

Aquest 2017 l'empresa té previst fer un important creixement i vol acompanyar-lo del creixement de les persones. Per aquesta raó, elaboraran el pla de carrera de cada treballador, partint de la informació que els treballadors mateixos aportin mitjançant un qüestionari que estan convidats a emplenar de manera voluntària però alhora amb la màxima sinceritat, i que demana que es valorin i proposin millores en diversos aspectes, incloent les zones de treball, la comunicació, l'avaluació dels caps i l'autoavaluació, les motivacions o els somnis.

VOCACIÓ DE SERVEI AL CLIENT

Des dels seus inicis l'empresa ha tingut com a prioritat prestar el millor servei als clients. El rigor, la professionalitat dels seus col·laboradors i la passió amb què treballen en tots els projectes són la clau fonamental per garantir el millor resultat.

Per garantir la qualitat necessària disposen d'una política de qualitat. A més a més, tenen les certificacions ISO 9001:2015 (qualitat) i 17100:2015 (específica de serveis de traducció), essent una de les primeres empreses de l'Estat que va obtenir aquesta última certificació.

Aquesta última norma obliga a la revisió de les traduccions per part d'un segon professional i són molt curosos a l'hora de respectar aquest contrast necessari: poden arribar a intervenir fins a 4 professionals en cada traducció; el més habitual és que hi intervinguin 3 persones: traductor, revisor i control de qualitat intern. Un gestor de projectes coordina cada projecte per garantir que es fan servir els perfils adequats d'acord amb l'especificitat de cada projecte. D'aquesta manera, s'ofereix el preu just per mantenir la qualitat necessària.

Per garantir que la vocació envers el client es cuida en totes els aspectes, disposen de diverses eines:

- Manual de relació amb els clients: detalla com s'ha de portar a terme la comunicació amb aquest grup d'interès clau (pautes per a l'enviament de correus electrònics, reclamació de pagaments, etc.).
- Política de confidencialitat i màxima seguretat en el tractament de la informació i documentació dels clients.
 - Enquestes de satisfacció: amb el lliurament de cada projecte s'adjunta un qüestionari de satisfacció, i un cop l'any es realitza una enquesta global de satisfacció.



“Els coneixements i les aptituds sumen. L'actitud multiplica”

Sílvia Sabrià General Manager

“Enamorem els clients. Pel que transmetem, per la resposta del servei. No venem traduccions”

Sílvia Sabrià General Manager



La queixa d'un client és una oportunitat de recuperar-lo i de millorar. La qualitat és una actitud

Sílvia Sabrià General Manager

-
- Campanya de Sant Jordi: porten roses als clients per afermar la relació de proximitat.

Els resultats mostren generalment una molt bona valoració per part de la clientela. Quan es rep una valoració negativa, s'activa un protocol, vinculat a l'ISO: es registra la incidència i es comunica al client, s'analitza què ha passat i s'intenta donar una resposta excel·lent, àgil i que aporti solucions. Les queixes rebudes han ajudat a reforçar la confiança de la clientela. Totes les respostes a les enquestes de satisfacció dels clients les reben totes les persones de l'equip.

Per a la consecució de nous clients porten a terme dues estratègies complementàries:

- Disseny de nous serveis, com, per exemple, el recentment creat Cultural Connections: un nou servei de consultoria intercultural pensat per a executius i empresaris que necessitin solucions per dominar les negociacions interculturals i tenir èxit a l'hora d'exportar.
- Pla d'expansió nacional i internacional.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

El model de Tick Translations® està basat en la col·laboració amb els traductors i en el fet de considerar-los aliats de l'empresa amb els quals estableix una relació de benefici mutu. L'any 2015 van donar feina a 527 traductors.

Algunes de les pràctiques que evidencien aquest compromís són les següents:

- Tick Translations® compleix amb una política estricta de pagament puntual.
- L'empresa treballa estretament amb els bancs per aconseguir les millors condicions per als traductors.
- S'està portant a terme una prova pilot per posar en marxa enquestes de satisfacció dels traductors per projectes.
- Cada trimestre realitzen una campanya adreçada als 50 millors traductors en la qual els envien una sorpresa, coincidint amb el dia del seu aniversari, Sant Jordi, el dia del traductor i Nadal.

A més a més, l'empresa té un codi ètic de proveïdors que aquests proveïdors han de signar quan se'n contracten els serveis i en el qual es demana que totes les actuacions es desenvolupin de manera ètica i responsable, practicant un tracte just i respectuós i actuant des del respecte al medi ambient i a la normativa de protecció de dades.

COMPROMÍS SOCIAL

Des del naixement de l'empresa s'han portat a terme col·laboracions i actuacions que mostren el compromís amb la millora social i amb el desenvolupament de la comunitat.

A continuació se'n recullen alguns exemples:

- Col·laboració amb diverses ONG (com la Fundació Síndrome de Down o la Fundació Nou Sol) realitzant traduccions de manera gratuïta. Import anual total: 4.000 euros.
- Col·laboració amb la Fundació per a la Creativació, formant-ne part com a patrons.

- Col·laboració amb Imagine Express: un projecte en el qual 36 participants (12 ments creatives, 12 enginyers de programari i 12 estudiants de negocis) tenen el repte de generar aplicacions mòbils durant un viatge de quatre dies amb tren entre Barcelona-París-Londres. L'any 2014 Tick Translations® va traduir l'edició en anglès del llibre digital Imagine Daily Express, d'Eva Torrents, que explicava les experiències i emocions dels participants. El 2015, la responsable de màrqueting de Tick Translations® va poder viure en primera persona aquest particular viatge en el tren dels somnis.
- Concert benèfic contra la fam. El 3 octubre del 2013 va tenir lloc el concert benèfic contra la fam, una plataforma de recollida d'aliments bàsics per al centre d'acollida i serveis bàsics La Sopa. Més de dues-centes persones van assistir al concert i van col·laborar amb la donació d'aliments bàsics. Gràcies a aquesta iniciativa es va aconseguir recollir 700 kg d'aliments. El concert va ser organitzat per Tick Translations® amb la col·laboració de l'Ajuntament de Girona, Celebrations, Sol de Solfa, L'estudi Musical, Electro-Serveis Gerard i La Sopa.
- Tick amb el talent literari. Tick Translations® ha patrocinat el concurs literari de Milanosud en les edicions de 2013 i 2014 amb l'objectiu de despertar l'interès i l'amor cap a la literatura i amb la finalitat de fomentar la creativitat i desenvolupar la capacitat d'expressió, així com per contribuir a descobrir futures figures d'aquesta parcel·la de la cultura. L'empresa va traduir al castellà les obres guanyadores.
- Tick col·labora amb My Mother's Love. La directora de Tick a Anglaterra ha fundat My Mother's Love, una organització sense ànim de lucre que fomenta la cura del medi ambient entre els més joves. L'organització es dedica a sensibilitzar els nens de la importància que tenen el medi ambient i la naturalesa per a les nostres vides. Tick Translations® col·labora traduint al castellà les publicacions que s'editen i donant suport a l'organització.
- TickSpace. Tick Translations® ha creat el 2016 un nou espai anomenat TickSpace, amb l'objectiu d'ajudar les empreses a internacionalitzar-se. Es celebren esdeveniments amb aquest objectiu i s'ofereix consultoria a les empreses interessades a accelerar la seva expansió internacional.

A més d'aquestes iniciatives, la directora de l'empresa participa en diverses iniciatives associades a l'emprenedoria i el paper de la dona al teixit empresarial:

- Mentoria de nous emprenedors, en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya.
- "Jo de gran vull ser com tu". La Federació d'Organitzacions Empresarials de Girona (FOEG), amb la col·laboració del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, ha creat un projecte per difondre la missió empresarial entre els nens de les escoles de primària a través de conferències a les aules.
- Plataforma de Conselleres i Directives. L'Observatori Dona, Empresa i Economia (ODEE) de la Cambra de Comerç de Barcelona i l'Institut Català de les Dones (ICD) posen a l'abast de les empreses aquesta eina que permet potenciar equips de direcció i consells d'administració amb una presència equilibrada d'homes i de dones. La plataforma conté una base de dades de conselleres i directives, amb un perfil que respon al conjunt integrat de coneixements, habilitats, aptituds i actituds. La directora de Tick Translations® ha estat acreditada com a consellera i directiva.





- Pla Nacional de Valors. La directora de Tick Translations® ha estat convidada a formar part del comitè del Pla.

L'empresa ha rebut diferents premis i reconeixements, entre els quals destaquen el Premi BBVA Valor Social “Yo soy empleo” en la categoria de petita empresa i el reconeixement com a empresa íntegra.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Tick Translations® porta a terme diferents accions per cuidar el medi ambient des de la seva activitat:

- El codi intern incorpora pautes per garantir el màxim estalvi energètic en les instal·lacions.
- Invertint en tecnologia, Tick Translations® ha aconseguit promoure un comportament responsable per reduir al màxim les impressions, reciclatge de papers i tòners entre altres coses.
- Han millorat la climatització dels despatxos.
- Tenen previst incorporar escombraries per a la recollida selectiva de residus en cada lloc de treball.

CONCLUSIONS

Tick Translations® és una empresa amb una vocació clara de servei al client, amb uns estàndards de qualitat molt cuidats per donar la millor resposta i amb una aposta per la innovació i la millora contínua.

La seva riquesa és el seu equip i els esforços de la Direcció se centren a contribuir a la felicitat de cada persona que forma part de l'empresa.

Una empresa gran amb valors que gestiona la seva responsabilitat social des del màxim compromís generant vincles amb tots els seus grups d'interès: equip, clients, col·laboradors i societat.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Silvia Sabrià, General Manager, i Dolors Yuste, Area Manager.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.

Troca

Nom de l'empresa Troca, empresa d' inserció, S.L.

Sector d'activitat Inserció laboral. Inserció de persones i risc d'exclusió especialitzada en els sectors de la neteja ecològica, consergeria, neteja d'espais naturals, atenció domiciliària i serveis de càtering, tenint cura del medi ambient

Plantilla 30 persones

Pàgina web www.trocalleida.org

Adreça Av. de Madrid, 19 entl. 4t - 25002 Lleida (Segrià)

Contacte T. 973275592 - trocasl@gmail.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Troca és una entitat social, promoguda per l'**Associació Reintegra**, que té com a finalitat lluitar contra la pobresa i l'exclusió social per a obtenir una societat més igualitària, formant i emparant totes aquelles persones que tenen dificultats per a inserir-se en el món laboral. Troca és una empresa social i innovadora especialitzada en els sectors de la neteja ecològica, neteja d'espais naturals, consergeria, atenció domiciliària i serveis de càtering, tenint cura del medi ambient. Troca desenvolupa la seva activitat a Lleida, Balaguer i Tremp

Com a **empresa sensibilitzada amb el medi ambient**, utilitza per als serveis de neteja procediments i productes fabricats amb substàncies d'origen vegetal que respecten la natura i resulten innocus a les persones. Gràcies a les activitats i serveis de Troca els seus clients poden contribuir a la millora social i ambiental del territori, beneficiant-se dels valors afegits que aporta aquesta condició d'empresa socialment responsable). Així els seus valors són una combinació de la qualitat del servei que ofereixen i la responsabilitat social.

Missió

Aconseguir l'accés a la plena ciutadania de persones en risc d'exclusió social a través de la creació de llocs de treball per a diferents col·lectius amb vulnerabilitat (persones nouvingudes, joves amb baixa qualificació, persones privades de llibertat, persones aturades de llarga durada, etc) que, paral·lelament a l'oportunitat laboral, es formaran i rebran l'assessorament necessari a nivell psicològic, social i laboral per tal de ressorgir de la situació de precarietat en la que es troben immersos i enfrontar-se al mercat laboral ordinari tot fent-s'hi un lloc.

Visió

Posicionar-se en el mercat laboral de les Terres de Lleida com un referent dins del sector de la neteja ecològica i els serveis de proximitat, donant-nos a conèixer com un recurs laboral i social que contribueix activa i voluntàriament a la millora social, econòmica i ambiental.

Valors

- Col·laboració
- Compromís
- Empatia
- Igualtat d'oportunitats
- Iniciativa

- Lluita contra l'exclusió social
- Proactivitat
- Responsabilitat social corporativa
- Solidaritat
- Sostenibilitat mediambiental
- Transparència
- Treball en xarxa

Serveis de neteja ecològica

Ofereix serveis de neteja ecològica a domicili tenint en compte el medi ambient.

Els serveis de neteja que ofereix són els següents:

- Neteges de manteniment d'instal·lacions
- Finals d'obra
- Neteja de vidres
- Neteges a fons
- Neteja d'obertura i tancament
- Neteja de terres

Atenció domiciliària

També ofereix diferents recursos per a aquelles persones que tenen dificultats d'autonomia:

- Assistència a les necessitats bàsiques de la persona dependent.
- Servei de companyia a les persones amb un cert grau de vulnerabilitat o dependència.
- Vigilància de la persona gran.
- Acompanyament de la persona a les diligències que li calguin (metge, visites a tercers, esbarjo...).

Manteniment d'espais naturals

Per altra banda, desde TROCA es treballa amb la **neteja dels espais naturals** i el seu manteniment, tasca realitzada amb la restauració de les peixeres del riu Sió als termes municipals dels Plans de Sió i Ossó de Sió.

Troca "Gourmet"

Troca ofereix serveis de càtering a domicili i actualment gestiona dues cafeteries per a gent gran sota els criteris de productes ecològics i de proximitat.

COMPROMÍS SOCIAL

Troca neix del compromís social dels seus fundadors en el sí de l'**Associació Reintegra**.

La seva finalitat social es troba immersa en el seu propòsit fundacional de lluitar contra la pobresa i l'exclusió social per arribar a una societat més igualitària i justa, formant i emparant totes aquelles persones que tenen dificultats per a inserir-se en el món laboral.



Troca col·labora estretament amb l'Associació Reintegra; aquesta fa la detecció de necessitats de les persones amb especial dificultat per trobar feina –fonamentalment persones majors de 45 anys, immigrants, persones amb disminució física o psíquica, persones amb risc d'exclusió social...-, posa al seu abast els recursos de formació i de borsa de treball i Troca els ofereix la possibilitat de treballar, amb un valor afegit fonamental, acompanyar i donar suport en el dia a dia de cadascun dels treballadors per aconseguir la seva plena integració i autonomia laboral.

La seva activitat social està molt vinculada als valors de la proximitat i arrelada al territori, actuant fonamentalment a Lleida, Balaguer i Tremp. En aquest sentit, participa en diferents iniciatives de tipus comunitari com a Fira Natura i altres fires d'àmbit social, forma part activa de la Comissió de Benestar social de l'Ajuntament de Lleida i de la Federació d'Empreses d'Inserció de Catalunya (Feicat).

També col·labora amb altres entitats d'àmbit social per a la recerca de feina i forma part d' ACACER (Associació Catalana d'Agències de Col·locació).

Així mateix, els professionals de Troca col·laboren en tasques docents a les facultats de Treball Social i d'Educació Social de Lleida, on aporten les seves experiències i coneixements als futurs professionals actualment en formació en l'àmbit de l'emprenedoria social.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Troca es preocupa que les seves activitats no només es desenvolupin minimitzant l'impacte ambiental derivat de la seva activitat sinó fomentant el compromís amb el medi ambient en els seus grups d'interès, principalment treballadors, clients i proveïdors.

Amb la seva oferta de serveis de neteja ecològica està fomentant els valors de la cura del medi ambient de manera simultània a tres nivells:

- a) a la seva cadena de proveïment, seleccionant proveïdors de proximitat amb la consegüent reducció d'emissions derivats del transport i seleccionant productes de ecològics per desenvolupar la seva activitat,
- b) en els seus treballadors, augmentant la sensibilitat respecte als valors de la cura del medi ambient en el desenvolupament de la seva activitat laboral quotidiana;
- c) en els seus clients vinculant la seva oferta de serveis a uns productes i un servei que integra la minimització de l'impacte ambiental; globalment fomentant l'impacte ambiental positiu de manera triple.

COMPROMÍS LABORAL

Professionalitat garantida

Troca considera que la formació tècnica i seguiment professional del seu personal és la base d'un servei òptim per als seus clients, i per tant, del seu èxit com a empresa d'inserció laboral. Així presten molta atenció al procés de selecció del personal contractat, a la formació que rep aquest i al seguiment tant dels treballadors com de la feina que realitzen. Així disposa d'un equip de professionals qualificats tant per a millorar la formació del seu personal, com per a millorar la satisfacció dels clients que en contracten els serveis.

La contractació de persones en risc d'exclusió és la pròpia finalitat de l'entitat, amb la qual cosa es demostra el fort compromís laboral de Troca



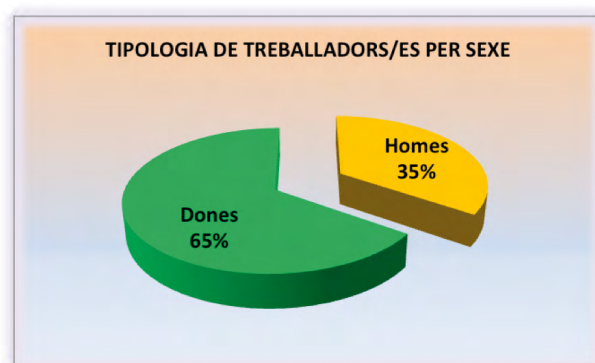
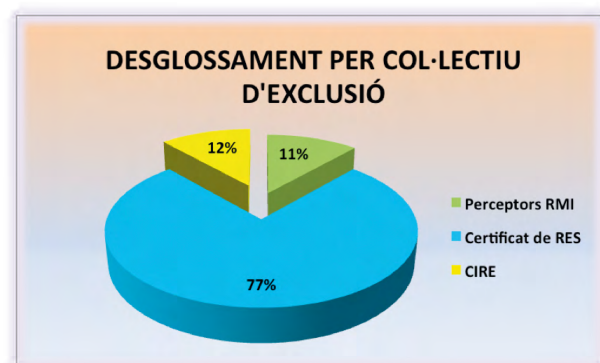
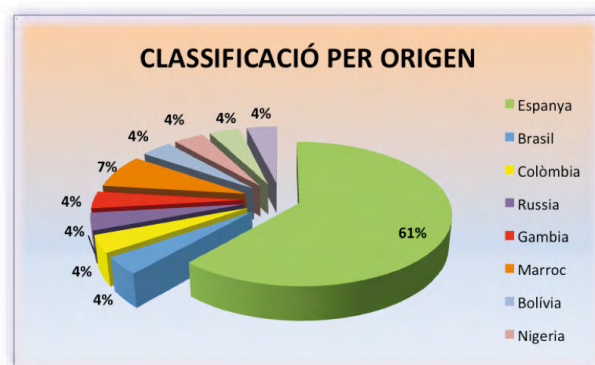
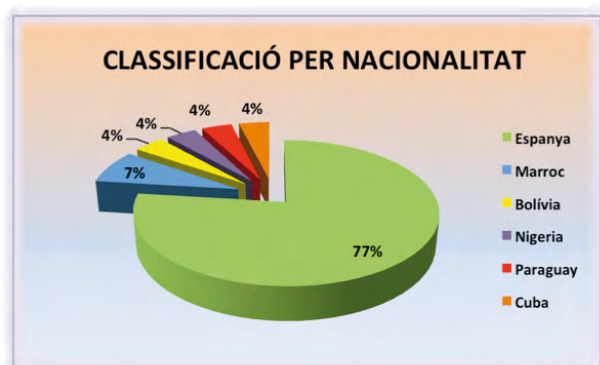
amb la seva comunitat i amb el dret de tothom la integració laboral per poder gaudir d'una autonomia que asseguri l'accés a una vida digna des del punt de vista econòmic.

Al llarg de 2016, han treballat a Troca 26 persones d'inserció i ha disposat de 10 persones d'estructura fixes i unes 6 amb contractes temporals.

El col·lectiu és molt divers, per exemple:

- Homes i dones majors de 45 anys en situació d'atur de llarga durada.
- Joves sense formació ni experiència prèvia.
- Víctimes de violència de gènere.
- Persones amb situacions de privadesa de llibertat.
- Usuaris amb manca de oportunitats laborals o amb absència de recursos personals per buscar feina.
- Persones immigrants en situació o greu risc d'exclusió.
- Persones amb dificultats en mantenir les exigències d'una feina.
- Usuaris amb baix nivell formatiu. Dèficit d'educació en tots els àmbits.
- Persones amb certificat de discapacitat.
- etc.

Alguns **gràfics que il·lustren aquesta diversitat:**



Servei de tutoria i acompanyament

Aquesta finalitat fundacional s'assegura amb un servei de tutoria i el seguiment proper que es fa a totes les persones treballadores amb el propòsit que al més aviat possible aconseguixin la seva reinserció laboral i la seva autonomia social com a persones que formen part de ple dret de la comunitat on viuen.

Treballadors amb sensibilitat pel medi ambient

Per altra banda, en coherència amb els compromisos ambientals de Troca, es fa una sensibilització de la plantilla en termes de responsabilitat i sostenibilitat per aconseguir una bona utilització dels productes de neteja ecològics i la màxima coherència entre els valors que es promouen i el comportament quotidià del seus treballadors.

Conciliació laboral i adaptació a la diversitat

L'atenció personalitzada de Troca amb els seus treballadors i treballadores també es refereix a la conciliació, adaptant els horaris i les feines a realitzar tant a les seves característiques personals com als requeriments de la seva situació personal i familiar, com pot ser la necessitat d'atendre a persones grans de la família o l'acompanyament a serveis mèdics.

Donat que una part del col·lectiu de persones treballadores contractades són immigrants amb orígens diversos, Troca també es preocupa per atendre les seves necessitats i en els casos que es requereix compacta les vacances de les persones interessades, perquè aquestes puguin gaudir d'un període vocacional més llarg reduint els costos associats als desplaçaments per arribar als seus països d'origen.

Per altra banda, Troca també aplica internament en la mida del possible als seus treballadors el programa "+ Temps per a tu". Molts cops no trobem temps per a nosaltres, ni per conciliar la nostra vida familiar ni laboral, ja que no disposem del temps suficient per a fer aquelles petites gestions o encàrrecs que formen part del nostre dia a dia. És per aquest motiu, que desde TROCA, estan impulsant un nou servei o recurs a la ciutat de Lleida: + TEMPS PER A TU, que consisteix en la realització de tràmits o gestions administratives diverses. Aquest programa ha inspirat l'aplicació de la mateixa filosofia al propi col·lectiu de treballadors atenen d'entrada a les seves necessitats més freqüents com són renovació de permisos administratius, gestió de beques, etc.-.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

La contractació de persones en risc d'exclusió laboral és la principal aportació a la equitat i la integració social, econòmica i laboral en les àrees geogràfiques en les quals opera Troca, fonamentalment a la ciutat de Lleida, però també a les ciutats de Balaguer i Tremp.

En termes relatius, donades les dimensions de Troca, potser no representa un impacte molt gran, però des d'una perspectiva econòmica, cada persona que Troca contracta i insereix en el món laboral, representa una reducció de la despesa de prestació social i simultàniament un augment de l'ocupació local. Potser caldria monetitzar l'impacte econòmic que representa un servei com el que ofereix Troca per visualitzar les seves repercussions econòmiques, laborals i socials en el territori, sensibilitzar de la seva importància i impulsar-ne el suport a nivell de l'administració, facilitant recursos, de les empreses, contactant els seus serveis, i de la ciutadania, amb el seu reconeixement.




Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2016 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Mario Castel Ballarín.


La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.



Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 info@respon.cat

 [@respon_cat](https://twitter.com/respon_cat)

www.respon.cat