

GAES

Reconeixement Respon.cat 2015 a la **Trajectòria del Compromís en RSE per a Empreses Grans**



Activitat de l'empresa Fabricació i distribució d'audiòfons i solucions auditives

Nombre de treballadors/es 1.700

Pàgina web www.gaes.es

DESCRIPCIÓ

Apostant pel compromís social des dels orígens, amb un gran compromís estratègic amb les persones i l'organització

GAES és una empresa especialitzada en oferir solucions auditives a les persones amb problemes d'audició. Actualment és líder en el seu sector a Espanya, amb una presència ampla i creixent en altres països d'Europa i Llatinoamèrica (Portugal, Xile, Argentina, Equador, Panamà, Turquia), que la converteix en una de les principals cadenes mundials de distribució d'audiòfons, amb més de 500 establiments arreu del món. Forma part del grup GAES l'empresa Microson, únic fabricant espanyol d'audiòfons.

La trajectòria en accions responsables de GAES es remunta a 20 anys i es plasma en iniciatives ben assentades a la companyia, adreçades als diferents grups d'interès: empleats, col·laboradors, especialistes mèdics, associacions, entitats, institucions i proveïdors.

PRINCIPALS LÍNIES I PROGRAMES D'ACTUACIÓ EN RESPONSABILITAT SOCIAL

Dimensió social

GAES Solidària

Un dels pilars de la responsabilitat social a GAES són les iniciatives socials, en especial GAES Solidària, l'àrea de la companyia que neix el 1996 amb l'objectiu principal de contribuir a millorar la qualitat de vida de les persones amb pèrdua auditiva i sense recursos, especialment la població infantil, a tot el món. La seva tasca és possible

Premis
respon.cat 2015

Reconeixement de les experiències en Responsabilitat Social a Catalunya

GAES ha rebut el Premi Respon.cat 2015 a la Trajectòria del Compromís en Responsabilitat Social Empresarial per a Empreses Grans



gràcies a la col·laboració de clients, empleats, voluntaris, metges, entitats sanitàries, empreses i ONGs.

L'acció de GAES Solidària no seria possible sense la col·laboració dels seus més de 350 voluntaris, la majoria empleats de GAES, que col·laboren amb les iniciatives de l'entitat, ja siguin expedicions internacionals en el Banc d'audiòfons o en projectes socials locals.

2014

- Més de 1.000 audiometries realitzades per personal de GAES Solidària
- 300 audiòfons donats a través de GAES Solidària
- Més de 35.000 euros en donacions directes a entitats no lucratives
- 800 persones inscrites al Teaming. Fan una aportació d'un euro al mes, que GAES dobla.

2015

- Projecte de col·laboració amb ajuda en Acció. Aportació de 16.000 euros per a la Unidad Educativa Especializada de Sordos a Chimborazo (Equador).
- Projecte de col·laboració amb la Fundació Vicente Ferrer.

Conscienciació i divulgació sobre salut auditiva

Al llarg de la seva història, GAES ha contribuït activament a promoure la salut de la població a través de l'organització i el recolzament d'iniciatives com les següents:

- Exposició Inaudito. L'aventura de sentir-hi. Mostra interactiva produïda per GAES i inaugurada al Museu de Ciència de la Corunya el 2008, que ha recorregut més de 10 museus de ciència en quatre països. Actualment acumula més de 500.000 visites i està prevista la seva continuïtat a Sevilla i Logroño en el proper any.
- Campanya informativa "No t'oblidis de la teva oïda": des del 2003, amb la col·laboració de la Societat Espanyola d'Otorinolaringologia, s'han succeït nombroses edicions d'aquesta campanya en diferents formats (roadshow, estand urbà, ...), amb l'objectiu de transmetre a la població un missatge de prevenció i cura de la nostra oïda.
- Observatori de prevenció auditiva per a músics: Creat el 2008 per GAES, Mutua Intercomarcal, Prevint i la Escuela Superior de Música de Catalunya (ESMUC).
- Observatori DKV-GAES sobre Salut i soroll: GAES, DKV i ECODES han impulsat tres informes sobre Salut i Soroll (2012, 2014 i 2015), per mostrar els principals riscos del soroll a la salut.
- Comitè científic GAES: El CEIG (Centre d'Estudis i Recerca) és una àrea creada per la companyia per impulsar estudis i col·laborar en l'organització de congressos, cursos i simposis. La missió del comitè científic que ha creat el centre és participar en activitats científiques i incrementar la formació contínua del professional. Amb aquesta finalitat, GAES va posar en marxa el 2014 el "Curs online sobre presbiacúsia".
- Jornades científiques GAES: S'organitzen periòdicament esdeveniments formatius per a especialistes mèdics i en audiologia.
- Premi Juan Gassó Bosch: GAES patrocina aquest premi, creat en honor al fundador de GAES, que reconeix la millor comunicació oral d'otologia, otoneurologia o audiologia presentada al Congrés Nacional de la Societat Espanyola d'Otorinolaringologia (SEORL).

Dimensió clients

GAES disposa de més de 500.000 clients a nivell estatal i més de 600.000 a tot el món. El nivell de recomanació de GAES per part dels clients és del 90% (Espanya, 2014). GAES considera vital l'atenció al client i, per això, realitza un seguiment exhaustiu de la qualitat del producte i del servei:

- Enquestes de satisfacció: a clients, escrites i telefòniques, amb periodicitat trimestral; enquestes de seguiment post-venda i mesurament d'estàndards de qualitat a través de Mystery Shopping. Indicadors de qualitat en 2014:
 - 94,8% d'incidències solucionades amb èxit per al client
 - 2,1% de reclamacions entre els clients visitats.
 - 7,94 de puntuació mitjana en les enquestes de satisfacció.
- Accessibilitat: GAES treballa per millorar l'accessibilitat dels seus productes i serveis. El 2015 ha aconseguit el nivell doble A en pautes d'accessibilitat al contingut del Web 2.0 del Web Accessibility Initiative (WAI 2.0) del World Wide Web Consortium, així com els requisits per satisfer la Norma UNE 139803:2012, també en el seu nivell Doble A.

Dimensió col·laboradors

A GAES l'atenció als col·laboradors és essencial en la seva estratègia empresarial. Les persones que treballen a l'empresa i col·laboradors són el pilar principal de GAES. Assegurar el seu benestar i motivar-los en el desenvolupament de la seva carrera professional són alguns dels principals objectius de la seva estratègia. Fomentar la conciliació, promoure hàbits saludables i la igualtat són algunes de les mesures que la companyia impulsa amb aquesta finalitat.

El pla estratègic de persones i organització "El teu compromís, el nostre compromís" inclou accions en quatre eixos:

- *Sóc GAES*: valors, reconeixement, igualtat, lideratge, compromís amb l'empresa.
- *GAES Et cuida*: Accions pel benestar físic, econòmic i emocional dels empleats.
- Talent i desenvolupament: accions per a la gestió del talent, plans de carrera i successió, gestió del coneixement, *coaching* i *mentoring*.
- Comunicació i relacions socials: desenvolupament d'una xarxa social interna, comunitat, relacions i participació.

Una mostra del benestar dels col·laboradors amb l'empresa és la xifra de 1,88% de rotació voluntària del grup.

GAES Et cuida

Un programa que aborda diferents àmbits per millorar el benestar i qualitat de vida dels empleats de GAES. Integra aspectes com la promoció d'hàbits saludables, mesures de conciliació familiar i beneficis socials.

Els treballadors tenen retribució flexible en:

- Assegurança mèdica
- Tiquet guarderia
- Tiquet transport
- Cursos de formació
- Tiquet restaurant

Gaudeixen d'avantatges socials com:

- Beca escolar
- Pla per a motivar els empleats
- Descomptes en productes i serveis GAES per a empleats, familiars i amics
- Programa d'assistència a l'empleat amb un Assessor Personal
- Regal per matrimoni
- Acord amb Empreses de Treball Temporal perquè amics o familiars dels empleats tinguin accés preferencial a les ofertes d'ocupació

Mesures de conciliació de la vida laboral i familiar:

- Flexibilitat horària per als treballadors de serveis corporatius: tenen un marge de dues hores per entrar i sortir, jornada intensiva els divendres, mesos d'estiu i període nadalenc.
- Mesures en l'horari comercial dels centres auditius: fa dos anys GAES va introduir una mesura de tancament d'alguns establiments els dissabtes, per afavorir la conciliació dels seus treballadors. Els centres GAES tanquen els dissabtes i redueixen la seva jornada els dies 24 i 31 de desembre i 5 de gener.
- Teletreball: possibilitat per als treballadors de serveis corporatius de fer teletreball un o dos dies a la setmana, en funció del lloc. 51 persones van fer-ne el 2014.
- Permisos retribuïts superiors al conveni col·lectiu.
- Altres iniciatives: a l'Equador els empleats disposen del programa "Hores de temps" que els ofereix 24 hores de lliure disposició, per afavorir la conciliació de la vida laboral i familiar.
- GAES és sòcia col·laboradora i membre del Consell Assessor del Centre Internacional Treball i Família (ICWF) de l'IESE amb l'objectiu d'ajudar l'alta direcció de les organitzacions a impulsar la Responsabilitat Familiar Corporativa.

GAES ha estat guardonada per aquestes mesures amb el Premi Empresa Innovadora en Mesures de Temps i Conciliació el 2014 per l'Ajuntament de Barcelona.

GAES s'ha adherit a la plataforma per la Reforma Horària i estudia i aplica noves mesures horàries per afavorir la conciliació laboral i familiar del personal.

GAES és empresa membre de l'associació Respon.cat, iniciativa per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

APOSTA DE FUTUR PER LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

GAES té una ampla trajectòria en accions de responsabilitat social en diferents àmbits d'actuació, especialment en la faceta social amb GAES Solidària, així com en la dimensió de col·laboradors. Com a projecte estratègic, GAES desitja estructurar i impulsar la responsabilitat social, reforçant els seus punts forts i desenvolupant àrees amb força recorregut per davant, com ara medi ambient o implicació dels clients en accions de RSC. Per a GAES l'RSC és un factor clau i una aposta de futur.