



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2017**

**Gili Ferrreteria  
Industrial**

*[www.respon.cat](http://www.respon.cat)*



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

# Gili Ferrreteria Industrial

**Nom de l'empresa** Gili Ferrreteria Industrial SL

**Sector d'activitat** Industrial

**Activitat de l'empresa** Subministrament industrial

**Plantilla** 17 persones

**Pàgina web** www.giliindustrial.com

**Twitter** @GiliIndustrial

**Adreça** C. Can Noguera, 4 nau 38 - 08630 Abrera (Baix Llobregat).

**Contacte** T. 93 770 51 70

## DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Ferreteria Gili Industrial, que enguany celebra els 50 anys, és una empresa familiar especialitzada en el subministrament industrial que treballa per facilitar solucions per a la innovació industrial i el desenvolupament empresarial. Proporciona sistemes de protecció i de seguretat que permeten combinar l'activitat productiva, la protecció i la salut laboral, i el desenvolupament sostenible i la qualitat.

Centra la seva proposta de valor en l'oferta d'una gran varietat de solucions i bon servei (assessorament, entrega, garantia), marques punteres dels productes, i compta també amb una central de ventes (Bextok, compartida a partir de la integració al juliol del 2017 amb el grup de compres de nivell d'estatal ASIDE), més enfocada en aquest cas en el preu i complementar l'oferta de les grans corporacions.

En concret, la proposta de valor es compromet a:

- **Qualitat i servei:** oferir solucions personalitzades a les necessitats de les diferents empreses, des de l'eficiència i el tracte humà.
- **Innovació:** facilitar aquells nous productes que comportin millores directes i indirectes en la productivitat, qualitat i seguretat als clients segons les seves necessitats i objectius.
- **Compromís:** apostar pel desenvolupament del teixit industrial com a motor de l'economia de la zona.
- **Excel·lència:** superar, contínuament, reptes que permetin la millora del servei i aplicar l'excel·lència a tots els àmbits de l'empresa.

L'evolució de l'empresa està estretament vinculada al desenvolupament industrial, comercial i d'infraestructures que es produeix al **cinturó de Barcelona**. Una relació amb l'entorn industrial i comercial de la zona de 50 anys ha permès donar servei des de la qualitat i la serietat cap a la seva clientela. Un equip humà competent i motivat, unes instal·lacions adaptades als nous reptes i una renovada presència a Internet, permeten continuar sent una empresa líder en el sector del subministrament industrial.

Ha iniciat fa poc la iniciativa **Indústria Verda** (www.industriaverda.cat) que pretén esdevenir un espai que aculli i doni a conèixer tots aquells productes i serveis d'ús industrial que estan elaborats a partir de criteris de respecte amb l'entorn natural i social. De la mateixa manera, Indústria Verda també vol oferir possibilitats a totes aquelles indústries i empreses que vulguin millorar els processos productius des de la responsabilitat mediambiental.



“ En els seus 50 anys de vida GILI ha esdevingut un engranatge plenament integrat en l'ecosistema industrial del seu entorn i que ahora aporta les petites solucions que aquest entorn requereix per al seu funcionament bàsic diari ”



Durant el 2017, després d'haver estat seleccionada, l'empresa ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, amb el suport del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. 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.

## ENFOCAMENT DE L'RSE

GILI enfoca una nova etapa de creixement en ple procés de **traspàs de la gestió a la tercera generació**. La pròpia naturalesa de la seva activitat, que ha de gestionar milers de referències al seu catàleg i centenars de clients professionals de totes les dimensions, ha estat basada sempre en una cura extraordinària per l'**excel·lència en la gestió administrativa i econòmica**, perseguint fer girar desenes de petits engranatges per fer girar parsimoniosament però constant l'empresa vers l'excel·lència operativa.

El procés de canvi generacional ha portat a formalitzar de forma més explícita la gestió en tots els àmbits empresarials amb la **implantació de les normes ISO 9001 de qualitat i ISO 14001 de medi ambient**. També procedirà tot seguit amb la certificació EMAS per acabar de tancar l'engranatge virtuós de la gestió en pro de l'excel·lència.

La formalització de tot el sistema de gestió sota els paràmetres homologables de qualitat i medi ambient d'ISO suposen la culminació de la recerca de la **millora continuada** en tots els àmbits de gestió empresarial.

La implantació de les ISO no ha implicat necessàriament canviar tots els **processos** de l'empresa, atès que ja en tenia molts d'optimitzats, com poden ser els que fan referència a la gestió del magatzem amb milers de referències. En el procés d'implantació s'han adonat com de fet amb tan poca gent (17 persones) es pot arribar a fer girar i funcionar un engranatge tan gran, veient la lògica correcta que ja hi havia en molts processos ja establerts amb les dècades de funcionament.

El sistema de gestió ISO ha de permetre optimitzar l'estratègia en RSE de GILI, que es basa en posar el focus en tres cercles virtuósos:

- **L'economia circular** a través del projecte Indústria Verda i del desenvolupament de propostes de simbiosi industrials. També a través de l'eficiència dels recursos (energia, aigua i materials diversos).
- El desenvolupament del capital humà creant una **empresa saludable i un entorn laboral satisfactori** que tingui en compte el benestar físic, emocional i relacional.
- **Compromís amb el territori** buscant sinergies amb entitats socials i ambientals per a la preservació del patrimoni natural i la biodiversitat.

Aquests objectius s'emmarquen dins dels **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides** aprovats el 2015 i en el Projecte Focus de l'RSE a Catalunya, liderat per Respon.cat, per adequar aquests objectius a nivell territorial.

La llarga trajectòria d'èxit empresarial de GILI s'explica en bona part per la gestió interna, però també per la **gestió de les relacions amb l'entorn i la comunitat**.

Així sempre ha apostat per acompanyar entitats i **projectes de l'entorn vinculats amb hàbits de vida saludable i cohesió social**, com pot ser el patrocini d'equips esportius de Martorell, futbol sala per a persones amb trastorn mental o diferents curses solidàries o populars.

## L'APOSTA PEL BON GOVERN COM A LUBRICANT DE L'ENGRANATGE

El sistema ISO ha ajudat a **transversalitzar la informació** entre els diferents departaments i persones, venent paulatinament les habituals resistències internes de qualsevol organització davant de la formalització, explicant de forma didàctica els beneficis, fent procés participatiu i

amb una persona interna responsable específicament del projecte, amb l'acompanyament d'assessorament extern.

Els ha obligat a **definir sempre objectius**, posar els recursos necessaris per assolir-los i coordinar activitats de forma més eficient, aportant l'**objectivitat necessària** en el procés de decisions al màxim nivell que en l'etapa actual **es trasllada d'una sola persona a un òrgan familiar col·legiat**.

La presa de decisions pot comptar ara amb un **quadre de comandament integral** (QCI) complet amb els indicadors trimestrals relacionats amb l'assoliment dels objectius, que és el període de revisió fixat a l'empresa per part de l'òrgan de gestió familiar.

L'ISO també ha permès posar per escrit els **descriptius dels llocs de treball** que faciliten que cada persona sàpiga quines són les seves funcions i responsabilitats dins del sistema de gestió, dins de l'engranatge.

GILI compta amb un **ERP de gestió** que té les eines necessàries per a gestionar les incidències en els processos relacionats amb la clientela i empreses proveïdores. Tots els processos s'han simplificat al màxim per tal d'optimitzar-los.

Finalment, en aquest procés de formalització, GILI treballa en la creació d'un codi ètic o de conducta que reguli internament els compromisos amb els diferents grups d'interès, així com un protocol familiar que reguli les relacions familiars anticipant-se a qualsevol necessitat futura de coordinació, presa de decisions i resolució de conflictes de governança.

## UN CONCEPTE AMPLI D'ECONOMIA CIRCULAR PER POTENCIAR LA INDÚSTRIA VERDA AL SEU ENTORN

L'**economia circular**, en sentit estricte, cerca l'aprofitament de la sinergia o simbiosi entre empreses industrials que poden generar residus o subproductes que són matèries primeres per a d'altres. En aquest sentit, GILI vol reforçar el seu rol de subministrador de productes industrials de tota mena, creant comunitat entre la seva pròpia clientela i altres grups d'interès, incloses l'administració pública i les entitats de l'entorn.

GILI incorpora al concepte el rol propi en l'**optimització de recursos** per evitar malbarataments i impactes evitables sobre el medi ambient, alhora que incorpora amb marca diferenciada en el catàleg productes que afavoreixin la sostenibilitat.

El projecte Indústria Verda **ajuda a la clientela a generar bones pràctiques** en la seva cadena de valor, incorporant productes que assegurin un compliment rigorós dels estàndards mediambientals.

Indústria Verda satisfà a més una necessitat molt important: garantir la **salut i seguretat** de les persones que utilitzen productes en els diferents processos de producció o serveis de suport (neteja, manteniment, etc.). Aquest és de fet un dels factors més importants a l'hora de comprar en el catàleg d'Indústria Verda.

En essència però s'ha construït **sobre la base del que ja es venia fent**, incorporant al catàleg diferenciat aquests productes, però dotant-los ara d'una marca pròpia que els permet diferenciar-los millor de la resta de productes convencionals de les corresponents categories.

Respecte a l'optimització interna de recursos, el sistema ISO (en especial la normal 14001) ha permès de sistematitzar i posar en valor molts processos i pràctiques que ja es venien fent:





- **Estalvi energètic:** tota la xarxa elèctrica estava optimitzada perquè tot ja era LED, però la indústria verda també ajuda cap endins amb més sensibilització.
- Tota la xarxa està sectoritzada: tot va per sales, per tant segons cal s'encenen llums i climatització; les zones on no cal llum, no n'hi ha.
- Els despatxos tenen llum natural, per tant ja estava pensat.

Per a d'altres com la gestió del **reciclatge**, en especial del paper i cartró, ha resultat de gran ajut per millorar els processos que no eren prou efectius.

En paral·lel a la implantació de les ISO, es comença a treballar en EMAS, de moment només a nivell de declaració d'intencions i compromís inicial. Així mateix, amb el Club EMAS se centren esforços cercant noves fórmules d'economia circular.

## EMPRESA SALUDABLE I DESENVOLUPAMENT DEL CAPITAL HUMÀ

Des de sempre GILI ha tingut una **cura extrema en la gestió administrativa de les relacions laborals** (nòmines, pagaments, permisos, etc.). Caminar però molt més enllà vers una empresa saludable i que desenvolupi el capital humà és un dels pilars de l'estratègia futura.

Un àmbit que s'ha cuidat també sempre és la conciliació de la vida laboral amb la personal i familiar, amb mesures per exemple de **flexibilitat horària i adaptació** de la jornada laboral a les necessitats individuals. Hi trobem com a exemple horaris diferents d'entrada i sortida, jornades partides o intenses, reduccions de jornada, permisos i tots els avantatges conseqüència de la **proximitat cercada entre les persones i l'empresa**. Una mesura singular és que des de sempre l'horari de la jornada partida contempla **tancar a la una del migdia** i tornar a les tres, una mesura alineada avui dia amb la **reforma horària** que es proposa a nivell de tota la societat, degut a com n'és d'inadequat dinar tan tard.

Malgrat la diversitat d'avantatges individuals no s'oblida lògicament que l'empresa funcioni de forma adequada, construint així un gran "tetrís" de jornades diferents fet històricament sota una lògica de recerca de l'eficiència. S'ha treballat sempre la màxima **productivitat i optimització dels llocs de treball**, de manera que es puguin acomplir els objectius de cada qui dins de l'horari laboral legal.

L'ISO doncs en aquest sentit ha estat com **fer "el dibuix" del disseny intel·ligent ja establert**, al que s'han incorporat diferents millores, com ha estat la millora del **pla d'incentius** que ja hi havia, **actualitzant la majoria de contractes laborals** a les tasques reals que desenvolupen.

En l'anàlisi de les persones i definició dels **descriptius dels llocs**, s'ha pogut veure en demanar el *currículum vitae* que hi ha gent que porta tota la seva vida fent carrera a l'empresa. L'**estabilitat laboral**, que es tradueix en una rotació molt baixa, és fruit també de la política de contractació indefinida que s'ha dut a terme històricament.

Un dels aspectes que més resten a millorar és la comunicació interna, i que forma part del que cal millorar a futur.

No existeix una figura específica de responsable de RRHH, en tot cas s'encarrega de la gestió administrativa de torns, vacances i permisos, atès que la resta es porta des d'una gestoria externa. Així **la cura pel desenvolupament de les persones forma part transversalment** de tots els càrrecs directius i intermedis, de manera que s'internalitza la voluntat compartida de prioritzar una empresa saludable.





En l'actualitat, i lligat amb el procés d'elaboració del codi ètic, s'està treballant un **reglament de règim intern** (RRI) de forma consensuada, de manera que es formalitzi en major mesura la incorporació del desenvolupament del capital humà en el sistema de gestió de l'empresa.

La **millora continuada** que exigeix un seguiment efectiu d'una filosofia de normes ISO implica generar un engranatge d'engranatges que no parin de fer rodar el sistema per a una **empresa cada cop més saludable**.

## LA COMUNITAT: LES PERSONES DE FORA COM LES DE DINS

En la línia d'una empresa saludable per les persones de dins, GILI ha treballat des de fa temps en el **foment d'hàbits de vida saludable i cohesió social al seu entorn** i àmbit d'influència. Això ha portat a la participació en campanyes relacionades amb la **promoció de l'esport i la salut**.

Una línia d'actuació ha estat la dels **patrocinis esportius**. Tot va començar fa un temps quan estant dins d'un grup de compres van conèixer l'experiència d'una altra empresa que tenia una campanya que anomenava "Sempre en forma". Es va replicar la iniciativa **fent unes samarretes tècniques** amb aquest eslògan, que alhora tenia més sentit en el marc de l'equip de futbol sala del personal.

Una empresa de fora del polígon va veure la samarreta i els va fer conèixer la iniciativa "Nedar Contra Corrent", en la que diferents empreses del Baix Llobregat donaven suport a un iniciativa particular de creuar l'estret de Gibraltar en benefici de la recerca mèdica.

A partir d'aquí van venir d'altres entitats i es va **definir una estratègia en hàbits de vida saludable i cohesió social alineada amb l'estratègia de l'empresa**, molt centrada en la pràctica esportiva de base (p.e. club de futbol de persones amb trastorn mental). Després van venir els generals: futbol de Martorell (GILI té la seu fiscal a Martorell), i també el bàsquet junt amb un proveïdor d'Indústria Verda, Simple Green, amb qui van fer un patrocini conjunt.

**Aquestes actuacions els han aportat un gran retorn en termes de notorietat i presència en l'imaginari social de l'entorn**. A futur la idea és seguir la línia, però més centrada en temes lligats amb la Indústria Verda.

## EMPRESA DE SEMPRE PER A CLIENTELA DE TOTA LA VIDA PASSADA, PRESENT I FUTURA

La recerca de les **relacions comercials a llarg termini** també ha guiat sempre la vinculació amb empreses clientes i proveïdores.

La **qualitat** per al manteniment de **relacions duradores** la conceben en base a l'apoderament d'una figura comercial molt propera a la clientela i amb alta capacitat tècnica i professional. Consideren que el valor de la confiança no va en detriment de la maximització de la rendibilitat de l'empresa, al contrari, es genera valor compartit.

Els diferents procediments de mercat també s'han **formalitzat amb l'ISO**, mantenint p.e. una política de regals ben establerta, clara i transparent.

La gran aposta futura al mercat és **Indústria Verda**, els objectius de la qual són:

- Fer **pedagogia a nivell de mercat**, a molta clientela se li ofereix una alternativa al que consumeixen actualment amb les mateixes especificacions. Això ha implicat que els comercials facin formació específica d'Indústria Verda, amb formació externa i interna.



---

GILI és un engranatge que treballa per l'arrelament al territori, l'empresa saludable i l'economia circular i la Indústria Verda

- Desenvolupar un **compromís amb el territori** alhora que amb el planeta. Al principi hi va haver certes reticències, entre comercials o clients, no tothom ho valora encara. Però amb el temps s'ha vist el valor, molta clientela important com les **administracions públiques i les grans empreses** (p.e. el cas d'una companyia aèria).

Com amb la clientela s'actua igualment amb els **proveïdors**, mantenint relacions duradores, amb una gestió molt curosa del compliment dels compromisos. Així mateix, Indústria Verda ha permès incorporar nous proveïdors amb una sensibilitat complementària al mercat tradicional.

A banda de criteris ambientals, en la mesura que és possible es prioritza la **compra de proximitat**, com és el cas dels lots de Nadal per al personal.

Tot plegat atorga a GILI una diferenciació més enllà del preu respecte a nous competidors implantats al territori.

---

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener de 2018 per Xevi Agulló a partir de les entrevistes realitzades a Silvia Gili, coordinadora d'Indústria verda de Gili Ferrreteria Industrial.

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.