- 0% Gluten
- L'Agrària cooperativa de Torelló
- Aspid
- CAP Muralles
- Càritas Barcelona
- Ceràmiques Marcó
- Congelats Olot
- Equip d'Assistència Primària Vic
- Epos
- Districte digital
- Incognos
- Llagurt
- Muria
- PAS Prevenció Assistència i Seguiment
- Associació SaóPrat

respon.cat

BONES PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT SOCIAL

2018

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

respon.cat

BONES PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT SOCIAL **2018**

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

0% Gluten

Nom de l'empresa 0% Gluten
Sector d'activitat Alimentació
Plantilla 7 persones
Pàgina web http://0x100gluten.com/ca/0gluten/
Twitter @0x100gluten
Adreça Manlleu
Contacte 93 850 67 02 - info@0x100gluten.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Amb els orígens en una empresa familiar dedicada a l'elaboració de pa a Manlleu, neix [0% Gluten], una cadena de franquícies innovadora i pionera en l'alimentació saludable. Té com a objectiu oferir productes elaborats en establiments lliures de gluten i pans sense sucres, ou i reduint la presencia de lactosa, amb una extensa proposta de productes elaborats dins el propi obrador de cada establiment amb una àmplia carta des de pans, brioxeria, pizzes, focacces i sucs naturals.

[0% gluten], que compta amb sis establiments, tres de propis i tres en franquícia i que està en expansió, és el resultat d'anys d'experiència de Francesc Altarriba, alma mater del projecte, que aposta per la qualitat del producte assegurant una tria rigorosa dels ingredients, l'elaboració estricta sense contaminació creuada i la transparència en la comercialització.

La cadena de franquícies orienta la seva activitat a persones amb celiaquia o sensibilitat al gluten i a totes aquelles persones amb altres intoleràncies, així com també a aquelles sensibles amb els hàbits alimentaris saludables. A tots els locals de [0% Gluten] es garanteix que no hi hagi contaminació creuada i juntament amb una oferta "healthy" s'ofereixi un servei singular i apte per a tothom.

Actualment [0% gluten] opta per expandir-se a nivell tan nacional com internacional, amb sis projectes en marxa simultàniament.

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

[0% gluten] neix amb la consciència que cal una estratègia de gestió que integri la responsabilitat social com a element central per construir un projecte sòlid i sostenible a llarg termini.

Amb aquesta màxima i el coneixement que es desprèn de tots els anys d'especialització en el camp de l'alimentació de qualitat, s'inicia [0% gluten] amb la voluntat d'integrar els cinc vectors de la responsabilitat social en tots els processos, entenent-se el bon govern com el paraigües del qual se'n desprenen la resta: el laboral, l'econòmic, l'ambiental i el social, cadascun dimensionat de manera adequada tenint en compte el sector d'activitat, la mida de l'empresa, la comunitat on està operant i el públic a qui es dirigeix.

És aquest plantejament que empeny Francesc Altarriba ha participat en alguns programes i formacions sobre responsabilitat social, cosa que l'ha fet anar avançant en aquesta matèria i motiu pel qual està seguint l'acompanyament RSE.Pime.

En el sector de l'alimentació estem sent testimonis d'una tendència creixent a adoptar hàbits de vida saludables i hi ha una preocupació especial en tot allò que mengem, amb una voluntat cada vegada més generalitzada de consumir productes naturals i tant com sigui possible no processats, sense sucres afe-

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIME RSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

gits ni greixos saturats. L'augment d'aquestes tendències i la gran quantitat d'informació que es pot trobar de manera relativament fàcil fa que ens trobem davant un públic informat i exigent que no es conforma amb un producte que no respongui a les seves expectatives. [0% gluten] ha entès aquesta realitat i hi dona resposta aplicant el màxim rigor en la tria de la matèria primera i en la producció, i apostant per la innovació i la transparència en tot el procés.

BON GOVERN

Es planteja la governança de l'organització sobre la base de la innovació, la transparència i el rigor.

Innovació, perquè el motor que dona sentit a [0% gluten] és la millora contínua en la qualitat del producte que elaboren i ho fan a partir d'explorar i investigar amb noves fórmules amb un "prova-error" permanent que els han permès una evolució favorable i exponencial des del seu naixement ara fa dos anys. L'habitual en les empreses que es dediquen a la comercialització de productes sense gluten és comprar el preparat de massa base a partir de la qual es generen altres productes que ofereixen a la clientela. [0% gluten] és l'única empresa de Catalunya, i possiblement de l'Estat espanyol i d'Europa, que actualment està fabricant aquesta massa base amb la qual s'elabora la resta de la producció. Això fa que estiguin constantment innovant i els ha permès eliminar la presència de sucres i greixos mantenint el sabor, l'aparença i la durada de conservació, a diferència dels productes que es poden trobar al mercat que forçosament han de portar sucres i greixos per garantir la llarga conservació.

Transparència, aplicada en tots els àmbits d'actuació donat que tracten amb la salut de les persones i cal generar unes relacions de confiança amb la clientela basades en la professionalitat i l'autoexigència i comunicar-ho amb claredat i honestedat.

Aquesta gestió transparent també té com a objectiu aportar credibilitat a un col·lectiu que ha sorgit en contraposició a aquesta tendència tan aplaudida que aposta pels hàbits saludables: els grups de detractors que afirmen que es tracta de modes i que aprofitarien qualsevol mala pràctica per desqualificar-los.

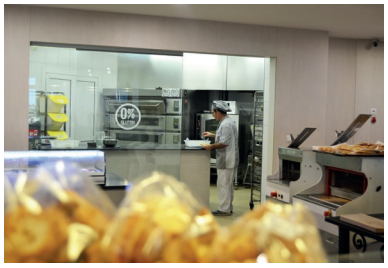
Rigor, un atribut indestriable de [0% gluten] ja que s'ha de garantir la no contaminació al·lergènica en tots els productes que elaboren i en els ingredients que s'utilitzen. Per garantir de manera rigorosa i inequívoca la no existència de traces de gluten, fins i tot abans que els ingredients arribin a la seva planta de producció, només treballem amb proveïdors que certifiquin que en cap moment hi ha hagut contaminació creuada, tot i que això sovint limita la tria.

Aquest enfocament responsable que es treballa des de [0%gluten] també passa per comptar amb un equip i amb aliances amb persones molt formades que s'esforcen per avançar en un producte lliure del màxim al·lèrgens possibles. En aquest línia, estan a punt de fer un salt qualitatiu amb la sortida al mercat d'una col·lecció de pans saludables certificats pel conegut expert en medicina integradora Xavier Verdaguer, amb uns atributs basats en principis actius naturals amb aplicacions concretes com ara millorar la memòria, millorar els nivells de colesterol, recuperador, salut emocional, etc.

El naixement de [0%gluten] integra la sensibilitat pels grups d'interès, en aquest cas un segment de la població molt preocupat pels hàbits saludables, abastant de manera natural aquelles persones que pateixen intolerància al gluten. Es vol posar al mercat un producte que per a moltes persones és imprescindible per temes de salut i que, si bé cada vegada hi està més present, sovint té un cost molt superior al producte convencional. [0% gluten] coneixedora que l'únic que pot encarir el producte són els ingredients, ja que la producció no ha de suposar un sobrecost, llança un

producte coherent amb aquesta realitat i, per tant, molt més accessible a nivell econòmic per a les persones consumidores.

A més, i atenent aquesta voluntat que el preu no suposi un impediment per consumir productes sense gluten, [0% gluten] posa a l'abast de la clientela la possibilitat de comprar les farines lliures de gluten i es fan tallers per ensenyar a panificar amb aquests ingredients que requereixen unes especificitats molts concretes.



COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

Des d'un forn de Manlleu de tradició familiar i amb un recorregut extens en l'àmbit de l'elaboració de pa de qualitat, Francesc Altarriba crea [0% gluten] amb la convicció que l'actiu més important d'una organització són les persones que en formen part.

Disposen de dossiers de formació per a les persones treballadores (manual de bones pràctiques en alimentació i tot el que implica a la seguretat alimentària, i una altra persona per explicar el sentit del sense gluten). Cada vegada que s'incorpora una persona nova es fan les dues formacions, fins ara amb dues persones externes tot i que actualment s'ha contractat una persona responsable de qualitat per sistematitzar aquestes formacions. Disposen de manual d'acollida per a persones treballadores que es facilita a les noves contractacions on es presenta l'empresa i es donen detalls pràctics de l'operativa interna.

La conciliació de la vida personal i laboral s'entén com un element molt natural del funcionament intern: treballen amb una "bossa d'hores" que els hi permet intercanviar horaris per necessitats personals. Si es dona el cas que algú fa més hores del compte, la primera opció sempre és compensar-les però la persona treballadora pot escollir que es remunerin a més a més. Pel que fa a les vacances, es poden triar en qualsevol època de l'any sense restriccions, sols hi ha d'haver coordinació entre l'equip perquè el pla de treball de l'empresa no se'n ressenti. Per evitar això, es fa la planificació de vacances de tot l'equip a principis d'any.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per a l'activitat de [0% gluten] aquest no representa un element fonamental donat que no són grans generadors de residus i no provoquen impactes ambientals significatius. No obstant això, són conscients que cal desenvolupar la seva activitat amb sensibilitat en matèria ambiental i ho tenen present en tota la seva operativa interna, des de les accions més bàsiques –com ara separació de residus– fins un plantejament integral que tingui en compte reduir tant com sigui possible l'impacte ambiental.

Estan preparant el manual de consums energètics i hi incorporaran criteris d'eficiència energètica, sobretot pensant en l'obertura dels nous locals perquè aquests s'adeqüin amb instal·lacions que generin el mínim impacte ambiental.

Aposten per la compra responsable. La compra de proximitat és difícil perquè no sempre els poden certificar cereals sense gluten, o ous que no hagin estat emmagatzemats en espais on també hi hagi farina i per a [0% gluten] aquesta és una condició sine qua non per qüestions de transparència i rigor.

Des de l'inici s'ha treballat amb el mínim plàstic possible, tot i així hi ha alguns embolcalls amb els quals no es va poder prescindir del plàstic. Tanmateix, sempre han treballat per eliminar-lo tant com sigui possible, no només pels efectes negatius que té en el medi ambient, sinó també pels provats efectes nocius per a la salut de les persones. Gràcies a la contínua investigació, actualment estan en vies de poder-lo eliminar del tot.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Per a [0% gluten] la relació amb la comunitat on estan ubicats és molt important i apliquen criteris de bon veïnatge des del respecte i des de la humilitat, amb la voluntat de generar impactes positius i relacions amigables amb aquest grup d'interès.

Sempre que els demanen col·laboracions per activitats socials locals ho fan amb producte i tenen relació amb l'Associació de Dones Empresàries del Vallès (ADE Vallès), participen a la fira de Salut Sabadell. Si l'activitat està relacionada amb el sector en què treballen sempre estan oberts a participar en les iniciatives que els ho demanen.

També s'ha participat amb la Marató contra el càncer promoguda enguany per TV3 amb una aportació econòmica directa, donació de producte, i amb un menú solidari del qual 1€ es destinava a aquesta iniciativa.

A més, col·laboren amb col·lectius concrets, com ara escoles, per mostrar que el celiaquisme i la sensibilitat al gluten estan molt presents a la nostra societat i que es treballa per cercar alternatives cada vegada més adequades; i en la recerca de dietes per esportistes amb intolerància al gluten. Han preparat l'avituallament amb zero gluten per a una atleta d'alt rendiment celíaca, l'Anna Comet.

CONCLUSIONS

[0%gluten] neix fruit de la llarga experiència en el sector de l'alimentació amb la voluntat de donar resposta a una necessitat creixent de la societat de consumir productes saludables i de qualitat, amb especial sensibilitat cap aquelles persones que pateixen algun tipus d'intolerància alimentària i amb una estratègia de gestió marcada per tres pilars bàsics: **la innovació, la transparència i el rigor**.

Es tracta d'una empresa que s'ha marcat l'objectiu de mantenir un ritme de creixement constant fins arribar a tenir presència en la major part del territori espanyol sota la forma de franquícia. Això implica la sistematització de tota l'operativa, i es treballa en aquest sentit sota el paraigües de la gestió responsable com a tret diferencial i element competitiu per construir un projecte sòlid i sostenible.

El seu tret diferencial és la innovació permanent, que poden desenvolupar des del moment inicial de la producció donat que, a diferència de la majoria d'empreses d'aquesta activitat, han formulat i elaborat la seva pròpia massa base i això els és un trampolí per a l'experimentació i l'exploració de productes cada vegada més ben resolts.

A més, aquesta mateixa sensibilitat que els empeny a iniciar el projecte, també els orienta a aconseguir que el seu producte sigui competitiu pel que fa a preu amb els productes convencionals. Això fa accessible una manera de menjar més saludable a un sector de la població molt més ampli i també contribueix a popularitzar i normalitzar aquesta tendència en el gruix de la societat.

Tot un plantejament de model de negoci enfocat a millorar el benestar de les persones a través de la millora permanent, cercant la qualitat òptima, aplicant el rigor i la transparència com a bases d'una estratègia de gestió responsable en tots els àmbits d'actuació.

L'enfocament de responsabilitat social s'entén des de [0% gluten] com un element competitiu del negoci i la innovació, la transparència i el rigor són els eixos vertebradors d'aquest plantejament.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Francesc Altarriba, promotor i propietari de [0% gluten].

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.

L'Àgrària cooperativa de Torelló

Nom de l'empresa L'Agrària de Torelló SCCL

Sector d'activitat Fabricació de pinso per l'alimentació animal i serveis agropecuaris

Plantilla 10 persones

Pàgina web www.agrariatorello.cat

Adreça Av. Osona, 18 , 08570 Torelló

Contacte 93 859 07 31 - agrariatorello@agrariatorello.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

L'AGRÀRIA, la Cooperativa de Torelló, té l'origen en les antigues càmeres agràries l'any 1972, i es va constituir com a cooperativa el 1986. La cooperativa té com a missió impulsar canvis al seu entorn d'una forma sostenible a través del progrés ètic de les explotacions agropecuàries.

Es tracta d'una cooperativa petita, que subministra els productes i serveis als socis pel desenvolupament de la seva activitat agro-ramadera i que dona servei amb un tret diferencial basat en l'excel·lència per distingir-se de la resta, cosa que vol dir créixer i ser forts en aquells punts que amb una millora tècnica petita poden marcar la diferència. Es busca l'especialització i penetrar en aquells nínxols de mercat que estan desatesos.

L'equip de persones que formen part de l'Agrària contribueixen a fer més fàcil la tasca diària de les explotacions, i estan compromeses amb el món de pagès i amb la voluntat de créixer.

A L'Agrària de Torelló el negoci es basa en dos eixos principals:

1. La fabricació de pinso per a l'alimentació animal, bàsicament de les espècies porcí, boví i oví, venda de llavors i productes ramaders i serveis administratius complementaris a l'activitat agropecuària.
2. La gestió sostenible de les dejeccions ramaderes dels integrants del Pla de Gestió Conjunt.

Quant a la fabricació de pinso, l'Agrària és una cooperativa en constant evolució tècnica. La recent reducció de la dimensió els hi ha permès ser més flexibles i adaptar-se a les necessitats dels clients.

A més, a l'Agrària es compra el cereal dels socis, campanya rere campanya, amb la voluntat que sigui d'una qualitat excel·lent, ja que sense les matèries primeres òptimes és impossible fer un bon pinso.

A part dels processos productius centrats en la fabricació de pinso per a l'alimentació animal, l'Agrària és una eina administrativa al servei dels socis i treballa dia a dia per aconseguir una economia circular.

Des de l'Agrària s'ofereixen serveis de:

- Altes i baixes del bestiar, gestió de guies, SIR i GTR.
- Llibres de registre de tot tipus: medicaments, fitosanitaris, traçabilitat, biocides, alimentació.
- Subvencions diverses: DUN, Plans de Millora, Gas-oil agrícola.
- Gestió de tot tipus de tràmits administratius.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Per a l'Agrària la Responsabilitat Social és una manera d'entendre l'empresa més enllà del benefici econòmic. Des de la gerència es té molt present que una gestió responsable és un plantejament que no té l'horitzó en el guany econòmic immediat, tot i que a llarg termini comportarà una millora de resultats.

L'Agrària implementa un model de gestió responsable amb la certesa que aquest estil de negoci els orienta a l'eficiència organitzacional, tenint en compte que la sostenibilitat econòmica és un element fonamental per a l'empresa i amb la voluntat que de manera conscient i activa volen ser coherents amb els valors amb les quals s'identifiquen.

Els valors d'Agrària de Torelló són:

- **Cooperativisme:** l'Agrària és una cooperativa convençuda de les implicacions que té aquesta denominació i amb l'honestedat de governar sota aquesta fórmula alineada amb els valors i els funcionament intern que se li suposen.
- **Proximitat:** l'Agrària és conscient de la seva dimensió en el territori com a motor econòmic i element determinant del desenvolupament local i articula el seu funcionament tenint en compte aquesta responsabilitat per ser percebuda com un pilar referencial en la comunitat en la qual està ubicada.
- **Disponibilitat:** el sector agrari està molt condicionat pels hàbits de les granges ramaderes que no tenen horaris. Això fa que tot i que a vegades cal posar alguns límits, sempre hi ha disponibilitat per atendre les necessitats, calibrant el grau d'urgència. La dimensió reduïda dona molta agilitat en aquest sentit. Les tasques que es fan sense cost queden reflectides en factures a cost zero, per posar en valor aquesta activitat.
- **Resiliència:** l'Agrària ha demostrat en aquests darrers anys la seva capacitat de resiliència quan davant dificultats adverses han sabut buscar alternatives, ajustant dimensió per capitalitzar l'empresa i explorant noves línies de negoci. És amb aquest recorregut que justifiquen la resiliència com uns dels valors inherents a l'organització.
- **Valors ètics:** hi ha una voluntat explícita i implícita d'actuar amb honestedat i transparència per construir un projecte sòlid i consistent.

BON GOVERN

L'inici de la gerència actual va topar amb el repte de reflotar una empresa que segons les primeres anàlisis econòmiques estava a les portes del tancament. Davant aquesta realitat, es van marcar l'objectiu de recuperar-la i re-inventar-la i que la cooperativa tornés a ser referència a la comarca.

Tot i que la idea de vendre-la va ser una de les opcions debatudes, es va decidir salvar l'organització amb absoluta convicció, en reconeixement a l'esforç que havien fet els avantpassats per construir-la i fer-la créixer. Des de la governança, aposten pel model cooperatiu i les implicacions que se'n deriven: la Cooperativa és dels socis i sòcies, i són ells els qui decideixen el futur de l'organització.

Com en molts altres sectors, la competència és molt dura i el mercat sovint és un escenari advers on cal seguir unes directrius clares d'actuació per a no caure en pràctiques que a curt termini generarien resultats però a la llarga serien contraproduents, i fins i tot en alguns casos, podrien posar en entredit la integritat de l'entitat.

L'Agrària té clars quin són els seus objectius, i encara més el camí per arribar-hi i les línies vermelles que mai es traspassaran. Davant aquest context aposten amb determinació per la qualitat. L'Agrària pretén despertar l'interès des de la qualitat i des de la millora de l'empresa que revertirà en la millora individual de les persones sòcies. Aborda la governança des de la millora de l'organització i la professionalització com el motor més important per generar entorns de confiança amb els socis.

En aquest sentit, actualment l'Agrària pot afirmar que la seva qualitat, que es mesura bàsicament amb la conversió d'animals, està per sobre d'altres empreses amb més dimensió i referents en aquest sector en el territori català.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

L'Agrària de Torelló compta amb un equip de treball format per 4 dones (gerent, tècnica de medi ambient, gestió i administració i projectes) i 6 homes: magatzem, transport i producció.

En els processos de selecció es tenen en compte criteris d'igualtat i equitat. S'apliquen mesures de conciliació de manera personalitzada segons necessitats, tot i que no ho tenen documentat. La dimensió de la plantilla els hi permet una manera de fer en aquest sentit molt propera i àgil, que dona resposta a totes les parts de manera eficaç.

Pel que fa a la formació, està present i s'hi va donant resposta de manera puntual, però en un sector que no descansa cap dia a la setmana perquè l'activitat està directament relacionada amb animals vius a qui es dona un servei que requereix constància i immediatesa, és complicat d'articular programes de formació de manera periòdica. Per tant en aquest sentit es treballa perquè les persones treballadores tinguin oportunitats de formar-se i avançar en l'àmbit professional, amb la prudència que el negoci no se'n ressenti.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES SÒCIES (180 SOCIS ACTIUS)

El plantejament de l'actual gerència és clar: s'ha d'evolucionar cap a una realitat diferent, i es treballa per sensibilitzar les persones sòcies en aquesta direcció.

Cal destacar que el sector agropecuari és un àmbit d'activitat amb uns costums i hàbits molt arrelats i no sempre s'ha avançat a la mateixa velocitat que altres sectors més proclius a innovar i experimentar. Des de la gerència, i d'acord amb el consell rector, l'Agrària ha sabut copsar la necessitat d'aquest canvi i la importància que les persones sòcies entenguin cap a on cal evolucionar i se sumin a aquest propòsit amb l'objectiu de construir una organització sòlida i sostenible.

Pel què fa a la comunicació interna amb aquest grup d'interès, es treballa de manera molt personalitzada tenint en compte que hi ha una part important que és un perfil de persones d'una certa edat que no entren en matèria informàtica. L'Agrària gestiona aquesta realitat equilibrant la utilització de canals de comunicació tradicionals i noves tecnologies per tal de fer arribar la informació a totes les persones sòcies de manera adequada. La dimensió reduïda de la cooperativa fa que sigui molt flexible i permet conservar canals adequats per a cada casuística.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

SOSTENIBILITAT ECONÒMICA I ARRELAMENT AL TERRITORI

El 2019 és un any de creixement a l'Agrària. Entre les inversions previstes hi ha la modernització de les instal·lacions a través d'una nova línia de granulació. Això implica una modernització total en la producció que ha de servir per posicionar de nou el producte de qualitat que s'està fent al mercat. En segon lloc, s'està treballant per certificar la producció com a ecològica, amb la qual cosa no només es pensa en la producció, sinó en donar resposta a maneres més sostenibles de producció animal. Des de l'Agrària ho han entès com una oportunitat de millora que han adoptat sense dubtes per certificar el seu pinso com a ecològic segons la CCPAE en aquest camí cap a sostenibilitat econòmica i l'excel·lència.

Així mateix s'està treballant en millorar la sostenibilitat de les explotacions a través del pla conjunt de dejeccions, que implica la voluntat d'encomanar el seu propòsit a les explotacions que formen part d'aquest pla.

L'existència de la cooperativa ha permès la continuïtat del treball en algunes granges que potser no haurien tingut aquesta possibilitat, i amb la seva supervivència s'ha afavorit l'arrelament al territori i la conservació de la petita exploració que contribueix a fer el territori més sostenible.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Des de l'Agrària de Torelló s'ha apostat per fer un salt qualitatiu i quantitatiu per vetllar per la sostenibilitat ambiental a través de la millora de la gestió dels residus, conscients que per la seva activitat es genera molt d'impacte en la gestió dels excedents de dejeccions. Més enllà de l'acompliment normatiu en aquest sentit, aquesta preocupació els porta a plantejar la gestió sostenible de les dejeccions ramaderes de les granges integrants amb un Pla de Gestió Conjunt com un dels eixos estratègics de negoci.

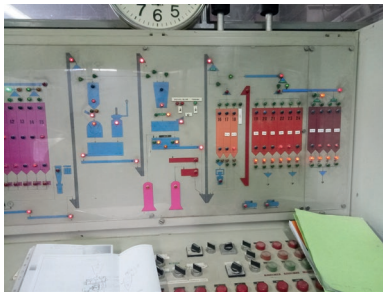
Aquest enfocament ha fet que emprenguin accions per sensibilitzar i conscienciar les persones ramaderes per a la millora de la gestió de les dejeccions ramaderes. El canvi cultural que es requereix es treballa conjuntament amb l'IRTA, l'Institut de Recerca i Tecnologia Agroalimentàries (Institute of Agrifood Research and Technology), amb qui l'Agrària col·labora de manera molt estreta.

El pla estratègic ambiental de l'Agrària va en paral·lel a l'aposta per la qualitat, que és un dels seus eixos estratègics de negoci. Aquesta qualitat també es podria aconseguir amb un pinso produït de manera convencional, però el fet de fer-lo ecològic té múltiples objectius. D'una banda, mostrar que són una organització sensible amb el medi ambient. I d'altra banda, és un tret distintiu del seu producte, donat que són conscients que si bé no poden competir amb grans explotacions, perquè difícilment podran optimitzar costos com una productora de gran dimensió, sí que poden competir i accedir a un segment de mercat que és sensible amb temes ambientals. I aquest plantejament els permet ser competitius en un sector molt concentrat.

L'Agrària contempla com una de les seves prioritats la mínima contaminació ambiental i, en aquest sentit, a més d'un acompliment rigorós de la normativa, es converteix en agent de canvi perquè la tasca del sector agrari ramader no suposi una amenaça ambiental. Des de l'administració es reconeix el paper que té l'Agrària en aquest canvi de mentalitat dels productors, donada la seva proximitat, el coneixement del territori i l'interès perquè aquest es pugui seguir explotant a llarg termini.

En aquesta línia, la validació del pla de dejeccions ha estat un gran repte assolit que ha donat força en molts sentits a la cooperativa: una porta oberta per a noves iniciatives que faran més sòlid i sostenible el projecte i una posició de força per als petits ramaders que senten que l'Agrària té un reconeixement i li pot aportar facilitats en molts sentits.

Per a l'Agrària de Torelló l'aprovació del pla de dejeccions ha estat un punt d'inflexió en la seva trajectòria que els anima a seguir avançant i millorant i els referma com a agent de canvi i potenciador del territori.



ECONOMIA CIRCULAR

L'Agrària de Torelló promou un projecte d'economia circular que té per objectiu la valorització dels residus orgànics (dejeccions ramaderes) dels integrants del pla conjunt de la cooperativa mitjançant l'obtenció d'un producte amb un format diferent amb una concentració homogènia en les diferents partides, més fàcil de transportar, de distribuir al sòl i d'emmagatzemar.

Es decideix recuperar i treure rendiment d'una planta que va ser construïda com un projecte experimental i que va deixar de funcionar al cap de poc temps de posar-se en marxa com a pilot de compo bio-solar intensiu pel tractament dels purins generats a la granja "Casó de Juvanteny" conjuntament amb fems de vaquí de granges veïnes, que barrejat amb l'estructurant vegetal, actuarien de substrat de suport dels purins. Es posen en marxa els tràmits de legalització de la planta de compostatge que permet un testatge de producte per tal de donar sortida a un residu orgànic de gran valor nutricional i millorar en eficiència i sostenibilitat al tractament de les dejeccions ramaderes.

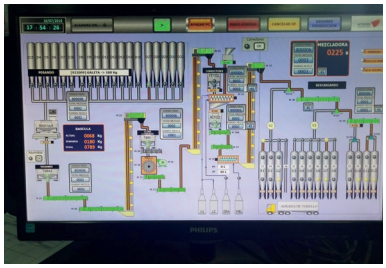
Amb aquest projecte, l'Agrària pretén incidir en la problemàtica de les dejeccions ramaderes a la comarca de l'Osona amb una beneficis ambientals clars:

- La valorització de residus orgànics (fems i fracció sòlida de purí) mitjançant compostatge.
- Una gestió integral de totes les dejeccions ramaderes procedents de les explotacions que formen part del Pla Conjunt de L'Agrària de Torelló.
- Obtenció d'un producte que es podrà vendre al mercat per les seves propietats, en lloc de regalar-lo i haver de pagar transports i tractament com passa actualment.
- S'evitarà la concentració de nitrogen al sòl fent servir una bona fertilització ja que el producte obtingut es podrà tirar en cobertora a mesura que la planta vagi tenint necessitats d'aportació de nutrients i no tot al començament quan es sembra.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT I ALIANCES

L'Agrària és una organització sensible i compromesa amb la comunitat on està operant. En els seus valors la proximitat queda reflectida com un dels seus pilars de funcionament i la seva visió és ser referent en el territori.

Tot plegat va més enllà que la mera activitat de negoci i des de l'Agrària es duen a terme accions amb la comunitat local, com ara la cessió d'espais per a celebracions diverses, tant per persones sòcies com a la resta de la comunitat de la zona, sols amb la condició de vetllar per la conservació de les instal·lacions. Els mateixos criteris també s'apliquen al préstec de maquinària.



respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

A més d'altres esdeveniments, col·laboren en festes locals com ara la Festa Major Roca preverea, el Carnaval de Terra Endins, durant les celebracions del qual cedeixen els magatzems per guardar les carrosses, i es participa de manera activa en la celebració de Sant Isidre. També és la seu de l'ADF (Agrupació per la Defensa Forestal).

La voluntat de l'Agrària és que aquesta sigui percebuda com una entitat que forma part del territori, i que actua com a dinamitzadora del teixit econòmic i social local de manera integrada i integradora.

Producte de la voluntat de l'organització per avançar en sostenibilitat, qualitat i eficiència, tenen convenis amb diferents organismes. Amb Irta, que s'ha esmentat anteriorment, amb un programa de seguiment de plantes i nitrogen, millora de la gestió del nitrogen a l'agro-ramaderia catalana, també amb la UB (Universitat de Barcelona), amb qui col·laboren en la prova pilot d'una planta de compost amb fertilitzant nitrogenant i aigua, planta pilot de tractament de purins de porcí, amb la UVIC (Universitat de Vic) amb camps d'assaig.

La UPB va sol·licitar un LIFE i l'Agrària els va ajudar en un programa Ajuts per estudiar els antibiòtics en els aliments ecològics, donat que van trobar que hi havia resta d'antibiòtics en enciams ecològics i volien comprovar que provenien del compost que s'utilitzava com a fertilitzant, i se'ls va facilitar compost fresc i tractat amb els medicament que s'havien tractat perquè analitzessin si hi havia antibiòtics, i no se'n van trobar), ja que es van trobar restes d'antibiòtics en enciams i els van demanar ajuda per identificar el procés de traçabilitat per identificar si hi havien arribat a través del pinso.

*LIFE: és un programa amb fons europeus que fa arribar al sector millores necessàries per al desenvolupament de la seva activitat.

CONCLUSIONS

L'Agrària cooperativa de Torelló és una cooperativa petita que fa bandera d'uns valors en els que creu: l'honestedat, la transparència, la sostenibilitat, la voluntat de diàleg i la resiliència.

Una organització que branda el lema "la cooperativa, una eina al servei de les persones sòcies" subratllant la vocació de servei inherent a la seva forma jurídica per donar resposta als reptes de les exploracions associades promovent l'arrelament al territori i el desenvolupament econòmic local.

El compromís ambiental de la cooperativa el plantegen com una oportunitat de millora de qualitat i de posicionament empresarial, que juntament amb tota una estratègia de gestió que desenvolupen en els cinc vectors de la responsabilitat social empresarial s'orienta a l'excel·lència en l'eficiència de la tasca diària d'una explotació, compromesa amb el món de pagès i amb la voluntat de créixer.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Marta Parès, gerenta de l'Agrària cooperativa de Torelló.

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.

Aspid

Nom de l'empresa Aspid
Plantilla 138 (63 de les quals són persones amb discapacitat)
Sector d'activitat Serveis a empreses mitjançant Centre Especial Treball, i cartera serveis socials i de salut a persones en situació de discapacitat i/o vulnerabilitat social
Pàgina web www.aspid.cat
Facebook https://www.facebook.com/aspid.lleida
Twitter https://twitter.com/aspidlleida
Contacte 973 22 89 80

DES DE LES PERSONES, PER A LES PERSONES

L'associació ASPID és una organització de l'economia social i del tercer sector català, fundada l'any 1994 fruit de la iniciativa social d'un grup de persones amb discapacitat física de la província de Lleida, que van decidir crear l'entitat per la millora i reivindicació dels seus drets.

Des de la seva fundació, destaquen les següents fites, que han marcat la història de l'organització:

- **2001:** incorporació de la prestació de serveis a les persones a l'activitat de reivindicació i defensa de drets, suposant un gran canvi estratègic.
- **2003:** creació del Centre Especial de Treball, generant nous llocs de treball i millorant la independència econòmica de l'entitat.
- **2008:** implementació d'un nou model de centre d'atenció diürna, més orientat al col·lectiu.
- **2010:** posada en marxa de NeuroLleida (servei de neurohabilitació funcional per a persones amb afectació neurològica) i dels Serveis d´Autonomia personal.

Els serveis que presta ASPID són els següents:

Serveis per a les persones:

- Accés al treball: Orientació professional. Formació Técnicoprofessional. Intermediació Laboral i suport a l'emprenedoria.
- Atenció i autonomia personal: CRAPVI – Centre Recursos per a l'Autonomia Personal i la promoció de la Vida Independent. Servei d'assistent personal.
- Atenció socioeducativa: Unitat d'escolarització compartida. Serveis d'Intervenció Socioeducativa . Projectes de prevenció social.
- Servei d'atenció domiciliària.
- Atenció diürna: Atenció integral i suport a la persona amb discapacitat física.
- NeuroLleida: Neurorrehabilitació. Prevenció. Formació.

Serveis per a les empreses:

- Serveis de recursos humans: Agència de col·locació. Consultoria especialitzada. Formació per les empreses- Pràctiques no laborals.
- Serveis de Centre especial de Treball: Suport 24: Serveis de call center i atenció telefònica. Serveis de recepció i control d'accessos, i Serviaspid: neteges a grans instal·lacions. Serveis d'externalització dels processos productius i manipulats.

'Som el resultat de la iniciativa social col·lectiva lleidetana'

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

“Estem oberts als nous reptes de la comunitat i dels grups més vulnerables. Treballem l’empoderament i l’autonomia de les persones i les comunitats”

- Aliances per impulsar estratègies d’RSE i de compliment d’Objectius de Desenvolupament Sostenible.

La missió d’ASPID és afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de discapacitat i/o vulnerabilitat; oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixin el seu desenvolupament integral.

L’ampliació del col·lectiu destinatari, abans centrat exclusivament en les persones amb discapacitat física, ha suposat un gran repte derivat del pla estratègic vigent. La persona és la protagonista, sigui quina sigui la seva situació. D’aquesta manera, el model d’Atenció Centrada en la Persona està present en tota l’organització com una metodologia de base transversal, en la que es situa en el centre d’atenció a la persona, garantint la dignitat, el benestar, els drets i la capacitat de decisió.

Des d’aquest enfocament, els serveis d’ASPID son un suport valuós per al benestar individual i col·lectiu, facilitant el control i continuïtat del projecte vital en l’entorn escollit. Escoltant, comprenent i atenent a la persona des de la seva individualitat i amb la comunitat.

ASPID vol ser una entitat que apropa eines i recursos i que facilita espais perquè cada persona pugui plantejar-se i desenvolupar el seu objectiu personal i professional. Des d’aquesta visió, l’entitat té com objectiu apoderar les persones perquè prenguin i facin realitat les seves decisions i el seu projecte de vida.

UN MODEL DE GESTIÓ ÈTICA I RESPONSABLE

“Desenvolupem una gestió ètica, transparent i de bon govern”

L’entitat disposa del Pla Estratègic 2017-2020 #SOMTRANSFORMACIÓ a partir del qual s’ha planificat el desenvolupament futur de l’organització sota 4 eixos d’actuació:

“Volem ser una entitat en recerca continua de nous e innovadors models d’atenció en els nostres àmbits d’actuació, així com davantera en la disposició de noves eines tecnològiques/tècniques, tot per aconseguir donar resposta a les realitats emergents de les persones”.

“Continuar reforçant i desenvolupant l’activitat empresarial d’Aspid des d’una vessant d’economia social, tant per l’impuls de serveis que tenen com a finalitat la resolució de problemes i necessitats en els grups socials del nostre entorn, com també la fórmula per a garantir la sostenibilitat futura de l’organització. Ens preocuparem per mesurar l’impacte social de les nostres actuacions en els diferents àmbits”.

“Continuarem atents a la realitat social del nostre entorn i territori, continuant traslladant la nostra acció social a altres grups socials en situació vulnerable, des d’una perspectiva fonamentada en l’apoderament i l’atenció centrada en les persones. Generarem aliances territorials i treball en xarxa per promoure la transformació social en el nostre entorn”.

"Reforçarem la nostra organització internament per afrontar els nous reptes de futur, afavorint el desenvolupament professional, potenciant els talents i el treball en equip".

Una organització amb futur, en la qual la sostenibilitat i la responsabilitat social adquireixen caràcter estratègic, que desenvolupa la seva activitat guiada pels valors següents:

Aquests valors estan recollits en el codi ètic elaborat l'any 2001, pel qual vetlla el Comitè Ètic de l'organització. En l'actualitat estan treballant per baixar els valors al dia a dia de les diferents àrees, amb una comissió de treball específica.

Per impulsar la integració de la gestió de la responsabilitat social de manera transversal, ASPID ha creat un grup de treball amb representació de les àrees de direcció, gestió de persones, financera, relació amb empreses i medi ambient que està treballant per consolidar i ampliar les bones pràctiques que ja es portaven a terme i per consolidar el marc de confiança i aportació de valor als grups d'interès interns i externs de l'entitat.

La transmissió a la societat d'una plena transparència en la gestió és un dels valors que l'organització té integrats. Mostra d'aquest fet és que l'entitat es sotmet, de manera voluntària, a l'anàlisi i auditories de la Fundación Lealtad, i als Principis de Transparència i Bones pràctiques de les ONG. El compliment dels criteris de llei de transparència és, també, mostra d'aquesta aposta.

Altrament i amb la fi de promoure millores continues en la gestió interna, ASPID es sotmet voluntàriament al marc del Balanç Social. Avalua de forma sistemàtica, objectiva i periòdica cinc grans característiques de tota entitat que vulgui ser socialment responsable: la democràcia, la igualtat, el compromís ambiental, el compromís social i la qualitat laboral. Aquesta és una eina de rendició de comptes i mesura d'impacte social, ambiental i de bon govern.

APOSTA PER LA PARTICIPACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

ASPID compta amb 138 treballadors/es, organitzats a partir de diferents equips i amb professionals de diferents disciplines dins l'àmbit de l'atenció a les persones i teixit empresarial.

L'entitat està organitzada amb diferents àrees tècniques i cadascuna disposa d'un equip de professionals assignat, des del que es gestionen els diferents serveis i projectes. Les àrees disposen d'una direcció tècnica prò-

ONG ACREDITADA
FUNDACIÓN LEALTAD

BALANÇ SOCIAL

pia, que facilita l'especialització en els diferents àmbits en els que actua, i a la vegada facilita l'autogestió des dels diferents equips de professionals de l'entitat.

En l'actualitat, han iniciat un procés de treball a partir de comissions que permet aconseguir una major transversalitat de l'impacte dels projectes de l'organització. Aquest nou plantejament està permetent trencar amb les dinàmiques de treball focalitzat per àrees que s'havien donat històricament, amb poca interacció entre les mateixes, i està suposant una major vinculació als objectius organitzacionals i una major cohesió. Actualment estan en funcionament les comissions #SomTransformació, d'atenció al soci, d'igualtat, cohesió interna i de responsabilitat social.

Amb aquest mateix objectiu d'enfortir la transversalitat i la cohesió interna, existeix la Comissió #SomTransformació, en la qual participen professionals de diverses àrees de l'organització, així com representació de les persones sòcies de l'entitat.

La promoció de la participació i el desenvolupament professional són claus en la gestió d'ASPID destacant, per exemple, pràctiques com les següents:

Participació

- El cent per cent dels membres de la junta directiva són persones amb discapacitat física, per estatuts i per convenciment.
- Es celebren assemblees i es desenvolupen qüestionaris als diferents serveis per afavorir la participació de totes les persones usuàries.
- Es porten a terme reunions periòdiques de participació per projectes a l'àrea associativa.
- Disposició de Consell de Participació regulat normativament en el Centre d'Atenció Diürna.

Desenvolupament professional

- L'entitat disposa d'un pla d'igualtat en aplicació, d'un protocol per a la prevenció de situacions d'assetjament sexual i de protocols per garantir la no discriminació dels col·lectius vulnerables.
- Es dissenya i aplica cada any, des de la detecció de necessitats, un pla de formació interna amb diverses mesures:
  - Pla Formació Entitat desenvolupat íntegrament dins l'horari laboral en aquells àmbits que es consideren imprescindibles.
  - Càpsules de coneixement compartit, on cada treballador/a ofereix els àmbits en els que pot aportar coneixements a la resta de l'equip. Se'n seleccionen 4 cada any, amb un alt grau de participació.
  - Ajuts individualitzats a la formació a proposta del treballador/a, podent cobrir l'entitat fins al 75% del cost.
- L'organització facilita la flexibilitat per afavorir la conciliació de la vida laboral, familiar i personal:
  - Calendaris laborals anuals amb jornades irregulars per poder disposar de jornades més reduïdes en èpoques de vacances escolars o períodes festius per disposar d'una major conciliació amb la vida personal, professional i familiar.
  - Amb caràcter habitual i sempre que els serveis ho permetin, es fomenta que les jornades de treball diàries no finalitzin més tard de les 17.30h podent així aconseguir una major conciliació. En alguns llocs de treball, s'incorporen dos o tres dies a la setmana de jornades de treball intensiva
  - Tenen protocol·litzat el sistema per sol·licitar una adaptació de l'horari (per fills, persones amb discapacitat o pares a càrrec, per compatibilitat amb es-

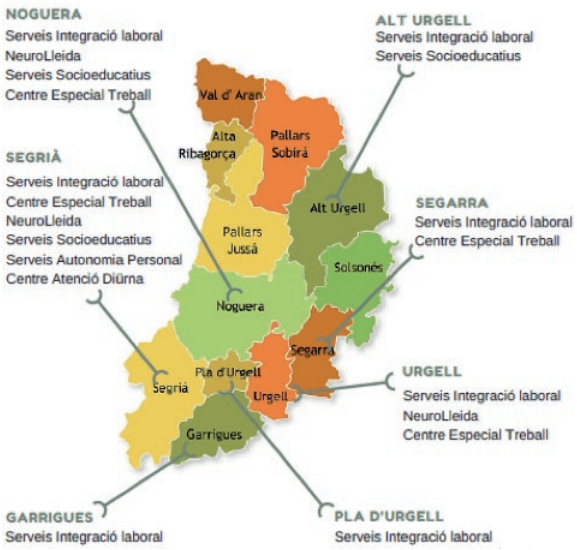
tudis o per altres situacions excepcionals). Partint de l'horari de base de 8 a 17.30h, i sempre que es garanteixi que el servei quedi cobert per almenys una persona fins aquesta hora, s'accepten les propostes d'adequació de l'horari que proposa cada treballador/a .

- La flexibilitat també es materialitza en l'adaptació de l'horari de manera puntual per necessitats personals, podent recuperar les hores en un altre moment.
- Des de l'any 2017 tothom que vulgui pot reduir l'hora de dinar a 30 minuts per acabar abans la jornada laboral.
- A les dones embarassades que desenvolupen tasques de gestió se'ls ofereix la possibilitat de teletreballar, d'adaptar el lloc de treball i/o de reduir jornada.
- El teletreball es contempla també en altres casos com a mesura de conciliació.

- ASPID aposta per l'estabilitat i la qualitat laboral:
  - Totes les contractacions de l'entitat en els llocs de treball estables, després de dos períodes de sis mesos, passen a ser indefinides. En els casos dels contractes d'obra/servei, si superen els tres anys també es formalitzen de manera indefinida.
  - Es cuida l'ergonomia dels llocs de treball.
  - Es realitza una avaluació de riscos psicosocials al CET, i en el marc del pla d'igualtat, està previst realitzar-la a la resta dels/les treballadors/res.
- Priorització de la contractació de persones amb discapacitat:
  - En els processos de selecció, davant condicions curriculars similars es prioritza la contractació de persones amb discapacitat.
- Millora de les condicions dels convenis col·lectius:
  - Dins l'organització s'apliquen tres convenis diferents. En aquest context, s'intenten racionalitzar al màxim les condicions socials i laborals, agafant en cada cas el que dona una millor referència i treballant per homogeneïtzar salaris.
  - S'ha iniciat un procés de millora dels permisos contemplats al conveni (en col·laboració amb el comitè d'empresa).
  - Aproximació entre els llocs de treball de diplomats i llicenciats, complint requisits de trajectòria especialitzada i formació, incorporant un complement d'especialització per als diplomats.

Promoció de la transformació social al territori

ASPID és present a diferents comarques lleidatanes on gràcies a la col·laboració de les administracions municipals, poden apropar els serveis a les persones i a les comunitats locals.



> Generem aliances en la comunitat per promoure la transformació social en el nostre territori

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

En les comarques on l'organització és present es treballa intensament per cuidar les relacions amb els diferents agents del territori, des de la coordinació per establir sistemes i procediments d'atenció a les persones, cooperatius i sostenibles.

La creació de NeuroLleida ha suposat un salt qualitatiu en l'obertura a tota la ciutadania de les comarques en les que opera, duent a terme xerrades i trobades per promoure la salut de la població general.

Però la participació d'ASPID al territori va més enllà, amb un enfocament actiu per promoure la transformació social. Algunes de les iniciatives que es duen a terme són les següents:

- Participació a taules de treball al territori.
- Participació en fires de caire social i/o lúdic de cada territori
- Col·laboració amb la Universitat de Lleida, acollint alumnes en pràctiques i participant al màster de psicopedagogia (en l'àmbit de l'orientació per competències en el treball amb persones usuàries) i al grau de treball social (en matèria d'orientació laboral).
- Obertura de les jornades tècniques anuals, posicionant l'organització com a agent clau expert.
- Activitats de voluntariat en diversos àmbits: sortides amb les persones usuàries del CAD, col·laboracions per promoure la inserció laboral...
- Caminada popular i accessible per tothom.
- Club esportiu ASPID.
- Projectes de sensibilització i defensa drets des de l'àrea associativa.

En aquesta tasca de promoure la transformació social, es treballa intensament amb dos agents que es consideren clau per millorar la sensibilització de la societat cap a la realitat de les persones amb discapacitat:

- Les empreses: des de l'àrea d'integració laboral es treballa per sensibilitzar les empreses del territori sobre els drets i la igualtat de les persones amb discapacitat i per conscienciar les plantilles per buscar les màximes oportunitats d'inserció laboral.
- Les escoles i agrupacions juvenils: com a gent clau per apropar la discapacitat a la infància. Des de fa anys es visita una escola bressol al mes (amb la participació d'uns 500 nens/any), on les persones amb discapacitat expliquen un conte o bé en el cas d'agrupacions juvenils es realitzen jocs per apropar la discapacitat i trencar barreres.

ORIENTACIÓ AL CLIENT

ASPID treballa amb un sistema de gestió de la qualitat que protocol·litza tots els processos de gestió clau.

En el marc d'aquest sistema, disposen de mecanismes per a la interacció amb els clients (bústies de suggeriments, web...) i per la mesura de la seva satisfacció:

- Anualment, de manera global com a entitat, es realitzen enquestes de satisfacció a persones usuàries (100-200 a l'any), recollint dades i portant a terme processos de reflexió i anàlisi i millores derivades. Els índex de valoració són molt alts.
- Cada servei i programa té vinculat un sistema propi de mesura de la satisfacció.
- Es realitzen també enquestes de satisfacció a empreses, amb una valoració també molt alta (superior a 8).

En la relació amb els clients la protecció de dades es considera clau i es fa un compliment escrupolós del recentment aprovat Reglament General de Protecció de Dades, amb mesures com la protocol·lització de la destrucció de paper amb dades confidencials o el xifrat del correu electrònic, entre d'altres.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

L'aposta per una gestió ètica i socialment responsable té un reflex directe en la gestió econòmica de l'organització. Mostra d'això són, per exemple, les pràctiques següents:

- Auditoria de comptes i publicació a la web (portal de transparència). Aquest portal de transparència econòmica és una plataforma informativa d'accés lliure que permet a qualsevol persona usuària disposar, en temps real, de la més completa informació econòmica de l'entitat).
- Priorització de proveïdors locals de proximitat i socials en les compres, des del convenciment que l'associació ha de generar un gran impacte al seu entorn, tant a nivell econòmic, social com de bones practiques.
- Aplicació de criteris per rebutjar la col·laboració d'empreses que vulneren drets.
- Protocol·lització de les donacions.
- Sistema d'ajuts al servei NeuroLleida per facilitar l'accés a les persones que no poden assumir el cost del tractament, bonificant fins al 70% segons situació econòmica i social.
- Sistema d'ajuts a alguns programes del Servei d'Integració Laboral per facilitar el transport a les persones usuàries en la realització de accions d'orientació, formació i/o pràctiques laborals.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

ASPID ha incorporat nombroses pràctiques per avançar en el compromís amb el medi ambient i minimitzar l'impacte de la seva activitat:

- Realització cada any de recomanacions als/les treballadors/es des de l'àrea de manteniment per promoure comportaments més responsables.
- Servei de reciclatge de piles i fluorescents.
- Protocol de neteja per evitar l'ús de productes contaminants.

- Contractació de la llum amb una empresa que proveeix el 100% d'energia provinent de fonts renovables.
- Ús de paper reciclat i ecològic (en el dia a dia, en les agendes, en les felicitacions de Nadal...).
- Funcionament dels aparells d'aire amb un horari preestablert.
- Protocol de reciclatge al centre de dia, amb materials adaptats que ajuden a les persones usuàries.
- Racionalització de les rutes de transport i selecció de vehicles amb motors amb menys impacte.
- Entre d'altres.

Des de fa anys treballen en aliança amb l'entitat Punt ECO. Aquesta aliança ha permès replantejar els processos de manera integral per incorporar la perspectiva mediambiental, cercant vincles amb l'activitat des de la voluntat que tot el que es fa tingui un sentit i aporti valor. D'aquesta manera, s'han posat en marxa actuacions com:

- Tallers amb persones usuàries aprofitant materials i treballant les seves capacitats.
- Taller de reducció del malbaratament alimentari, vinculat a l'hort ecològic i a l'aprofitament màxim dels fruits d'aquest.

De cara a futur estan treballant en iniciatives com la millora de l'oferta de les màquines de vending perquè incorporin opcions ecològiques i saludables o un projecte de reutilització d'ajudes tècniques, entre d'altres.

CONCLUSIONS

ASPID va néixer des de l'aposta col·lectiva de les persones fundadores per afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de discapacitat i/o vulnerabilitat. És, per tant, una iniciativa des de les persones i per a les persones.

Aquesta vocació social s'ha traslladat a la relació amb tots els grups d'interès de l'organització, treballant des del compromís ètic en totes les seves dimensions. És, així, una organització amb passat, present i, sobre tot, futur, en la qual l'aposta per la sostenibilitat i la responsabilitat social s'ha incorporat de manera transversal, passant a formar part de la cultura de l'organització. Una cultura que es defineix pels valors de la flexibilitat, l'empatia, l'organització, la comunicació, el respecte, la confiança, la seguretat i la comprensió.

ASPID és transformació. Transformació, interna i externa, per a la construcció d'un món millor per a totes les persones.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a l'equip directiu d'ASPID.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'organització 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.

CAP Muralles

Nom de l'empresa Muralles Salut, S.L.P.
Sector d'activitat Salut
Activitat de l'empresa Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut
Plantilla 50
Pàgina web www.murallessalut.cat
Facebook https://ca-es.facebook.com/CAPMuralles
Adreça Carrer Escultor Verderol, s/n, 43002 - Tarragona
Contacte 977 249 404 - eaptarragona8@murallessalut.cat

muralles salut

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

EL CAP MURALLES és un centre d'atenció primària que està gestionat pels mateixos treballadors des del mes d'abril de 2013, en un format d'autogestió que funciona a Catalunya des de l'any 1994 i que és conegut amb el nom de "EBA" (Entitat de Base Associativa). Es tracta d'un model de gestió que promou el creixement i responsabilització dels professionals que hi treballen amb l'objectiu d'assolir els màxims nivells de satisfacció i qualitat en el servei, atès que són els propis professionals que atenen la ciutadania en el dia a dia els qui prenen les decisions organitzatives més adients per tal de satisfer de la millor manera possible les necessitats assistencials de la població.

L'organització creu fermament en el paper de l'Atenció Primària de Salut com a eix vertebrador de l'atenció al pacient, i aposta fort per ser un centre de salut fermament compromès en la sostenibilitat del sistema sanitari públic, un dels pilars bàsics del benestar de la societat.

L'EAP Muralles , treballa al municipi de Tarragona i dona assistència a 17.997 habitants.

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

Els últims anys, Muralles Salut S.L.P. ha anat introduint la Responsabilitat Social Empresarial en la seva gestió del dia a dia. Així, actualment es pot afirmar que la gestió que s'hi segueix té en compte els seus grups d'interès i a la societat en general, amb l'objectiu d'alinear els serveis amb les necessitats reals de la població que atenen. I ho fan promovent la sostenibilitat econòmica i mediambiental, així com la igualtat social en les seves actuacions.

Aquest model de gestió es basa en:

- Practicar una atenció sanitària que promogui la prevenció i promoció d'hàbits saludables, i on es tinguin en compte els diferents agents implicats (professionals, usuaris, proveïdors i CatSalut).
- Promoure una cultura de qualitat, avaluació i millora contínua per oferir una atenció sanitària òptima, cercant el millor resultat, la màxima satisfacció i el mínim risc en les seves actuacions, tant de cara al pacient com a la societat en general.
- Vetllar per la competència, igualtat i desenvolupament professional de l'equip humà que forma part de l'empresa.
- Ser respectuosos amb el medi ambient

"La nostra organització creu fermament en el paper de l'Atenció Primària de Salut com a eix vertebrador de l'atenció al pacient, i apostem fort per ser un centre de salut fermament compromès en la sostenibilitat del sistema sanitari públic, un dels pilars bàsics del benestar de la nostra societat"

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

En aquest sentit, s'han definit la missió, visió i valors de la organització:

MISSIÓ

Muralles Salut SLP té com a finalitat la provisió de serveis relacionats amb la Salut, així com la realització d'activitats de recerca en Atenció Primària, sempre prioritzant la qualitat, equitat i eficiència de tots els serveis oferts.

VISIÓ

Volem ser una empresa veritablement sostenible per tal d'oferir valor afegit als nostres usuaris, alhora que convertir-nos en referents per la qualitat de l'assistència que oferim.

VALORS

Treball en equip

Forma d'interaccionar d'un conjunt de persones per assolir uns objectius clarament coneguts. Es caracteritza per:

- Capacitat de comunicació efectiva de cada membre amb els seus companys
- Confiança entre els seus membres
- Responsabilitat individual i col·lectiva
- Creativitat
- Participació activa
- Sinèrgia de treball

Respecte

Valor que porta a una persona a considerar i acceptar la diversitat, les opinions, les particularitats personals i professionals, així com les creences i els costums de cadascuna de les persones.

Estar presents

Valor que implica preocupar-se per les necessitats dels companys i de la població en general.

Orientació al client

El nostre client és la nostra raó de ser. Ens esforcem a trobar la millor solució a la seva necessitat, fent-lo partícip i corresponsable de les decisions preses.

Capacitat d'adaptació

Valor que impulsa a acceptar els canvis amb bona predisposició i actitud positiva.

Responsabilitat vers el sistema sanitari

Ens sentim part activa del sistema sanitari públic. Emprenem, doncs, una actitud proactiva envers la sostenibilitat del mateix.

Amb tota aquesta feina feta, encaren els propers anys amb la intenció de situar l'RSE com una línia estratègica dins del pla estratègic que s'ha de definir per al període 2018-2021.

Durant l'últim any, l'empresa Muralles Salut SLP 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. A continuació es fa un recull de les bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

COMPROMÍS LABORAL

El sector sanitari ha estat un sector molt afectat per la crisi i les retallades, fet que ha provocat un increment de la feina i una precarierització del treball. Això, i que es tracta d'un dels grups d'interès prioritaris per a l'organització, ha fet que des de la direcció aquest sigui un dels vectors principals en els que s'ha treballat i en els que s'ha de seguir treballant.

EL CAP MURALLES disposa d'un protocol de benvinguda per als treballadors de nova incorporació. Aquest, és aplicat pel departament de RRHH i contempla la comunicació de tota la documentació referent a la gestió del centre, així com una ruta per totes les instal·lacions per tal que el personal nou es familiaritzi amb l'espai i la resta de companys.

Així mateix, el centre disposa d'un sistema d'incentivació, promoció i desenvolupament de la carrera professional de cada persona treballadora. A més, a part d'oferir complements econòmics relacionats amb objectius interns, també disposen d'un pla de formació, en el qual es distingeix aquella formació incentivada per la direcció del centre i aquella que és proposada directament pel professional. En aquest últim cas, la direcció valora a partir d'uns items determinats si es pot fer front al pagament d'una part d'aquesta formació sol·licitada.

Per tal de conèixer la satisfacció dels professionals del centre, anualment es realitza una enquesta en la què també es tenen en compte àmbits com la comunicació i l'entorn de treball. Els resultats obtinguts s'analitzen, tot i que no es treballa d'una forma sistemàtica, i quan és possible se'n deriven accions concretes per resoldre aquells apartats que no han estat ben valorats. Així, al llarg dels últims anys s'han anat incorporant millores que han contribuït a una major satisfacció de les persones treballadores, com ara: donar facilitats econòmiques si es fa una sol·licitud, millora del conveni laboral, atorgant 8 dies d'assumptes propis, possibilitat d'excedències sense mínims de temps, i fins i tot descomptes en un gimnàs proper.

Aquesta cura del desenvolupament de les persones es vol complementar amb un pla de conciliació familiar amb una flexibilitat horària que contempli tant les necessitats dels treballadors com les de de la ciutadania. Per tal de definir i implantar aquest pla, ja s'han iniciat converses amb altres Entitats de Base Associativa per comprovar quines accions han tirat endavant amb èxit.

Coincidint amb la decisió del Consell d'Administració d'introduir l'RSE com a línia estratègica de la gestió del centre, s'ha creat un grup de treball format per 10 persones voluntàries, que representen les diferents categories professionals del centre. Actualment aquest grup està format per 3 infermeres, 3 metges i 4 administratives i té l'objectiu d'implicar totes les persones treballadores en l'RSE, conjuntament amb la direcció, per tal de redactar un pla d'acció en paral·lel al pla estratègic del centre.

COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA

Des del moment de la seva creació, l'EBA Muralles, ha tingut una forta relació amb els seus usuaris i la comunitat en la qual es troba ubicada. Un primer pas per enfortir aquesta relació, ha estat el desenvolupament d'un codi ètic. Aquest neix amb l'objectiu de ser un compromís ferm dels treballadors i de la institució envers els seus usuaris, la societat i la mateixa institució, i que els compromet, individualment i com a col·lectiu, a regir-se sota unes mateixes normes ètiques. Aquest codi ètic preveu entre d'altres:

- L'accessibilitat a la prestació de serveis de salut ha de ser garantida a qualsevol usuari del CAP. Per tant, el centre es compromet a no posar barreres arquitectòniques i a facilitar l'accés (tant al centre com als serveis que ofereix), a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.
- El personal rebutja frontalment qualsevol actitud sexista, racista o qualsevol altre comportament que degradi o menyspreï la dignitat humana. De la mateixa manera, la direcció del centre no discriminarà ni usarà arguments menystenidors en la selecció de personal. Per tot això, el centre respondrà de forma ràpida i contundent enfront de qualsevol acte de violència de gènere, actes xenòfobs o agressivitat en general, posant-lo en coneixement de les autoritats que correspongui.
- La direcció del centre procurarà la formació adient i necessària a les persones treballadores, per tal que el nivell de preparació de les mateixes sigui el necessari per a la millora constant de la seva praxis, alhora que estableix l'aplicació de protocols d'actuació a fi i efecte d'evitar diferències en el procés assistencial de diagnòstic, tractament i seguiment del pacient.
- La direcció i els professionals del CAP, sent sensibles a les necessitats de la població, programem els seus serveis en horari que faci compatible la conciliació de les diferents realitats socials i laborals dels seus usuaris amb les prestacions que ofereixen.
- Així mateix, els professionals utilitzaran les eines disponibles per a reduir al màxim les barreres idiomàtiques ocasionades per població immigrant que desconeix el nostre idioma.
- Els professionals estan compromesos amb la sostenibilitat del sistema públic de salut. Prescrivint els fàrmacs més eficients, aquells que provoquen els mateixos efectes a menor preu, ajuden a optimitzar els limitats recursos del sistema i contribueixen a la seva supervivència, evitant que les persones amb menys recursos quedin excloses del sistema. Impedint que els diners es malbaratin ajuden que més persones es puguin veure beneficiades per la prestació de serveis públics.
- Es comprometen doncs, a mantenir la sostenibilitat del sistema, actuant amb transparència i responsabilitat social proporcionant els millors resultats possibles amb els recursos econòmics disponibles.

Algunes de les iniciatives que es duen a terme al centre són:

Promoció de l'educació en salut

- Grup de suport a l'alletament matern i cura del nadó: destinat a la resolució de dubtes relacionats amb la criança i la cura del nadó (obert a mares i pares amb nadons, i a embarassades)
- El Grup: dirigit a persones que viuen soles i/o necessitin crear xarxa social, fent manualitats i d'altres activitats per a socialitzar
- PAFES: activitats destinades a facilitar l'activitat física i a fomentar l'exercici com a hàbit saludable

- Salut i Escola: activitats destinades a millorar la salut dels adolescents (promoció de la salut, prevenció de situacions de risc i atenció precoç als problemes de salut relacionats preferentment amb salut afectiva-sexual, salut mental, consum de drogues, alcohol i tabac i salut alimentària...)
- Xerrades, tallers i d'altres activitats

Comunicació de continguts divulgatius als canals de comunicació del CAP

- Pàgina web
- Facebook
- TVs sales d'espera
- Cartells al centre
- Revista Fer Salut
- Espai Apropa't (tauler d'anuncis amb informació de diferents temàtiques d'interès dels usuaris).
- Bústia de suggeriments
- Pamflets sobre serveis en salut i activitats

Programes i campanyes

- Programa de voluntariat "Més a prop teu", conjuntament amb Tarracosalut: realitza acompanyament a malalts fràgils i sols, proporciona descans als cuidadors...
- Aliances/convenis de col·laboració per a la formació d'estudiants de pregrau amb Universitat Rovira i Virgili, Institut Francesc Vidal i Barraquer i Institut Cal·lípolis
- Col·laboració en iniciatives solidàries d'altres entitats: Caritas Tarragona, AFANOC, Aldees infantils, Metges sense fronteres, Fundació Josep Carreras contra la leucèmia, ACNUR, AECC i Creu Roja.
- Conveni de col·laboració amb l'IMSST per a la subvenció de tractaments odontològics no finançats per la cartera pública a persones en risc d'exclusió social, usuàries dels Serveis Socials.

COMPROMÍS AMB LA TRANSPARÈNCIA

Actuar de manera transparent davant de tots els seus grups d'interès és un dels compromisos del centre. Per aquest motiu, s'ha dotat d'una sèrie de documentació i mecanismes per a acomplir amb aquest objectiu.

Bon govern

Com ja s'ha comentat, Muralles Salut S.L.P., disposa de codi ètic propi, i està adherit al codi de bon govern de l'Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA), on es posa de relleu el model de governança i de compromís dels centres. En aquest sentit, aquest any s'ha fet una primera avaluació externa del compliment d'aquest codi de i el resultat ha estat molt satisfactori. A part, per aconseguir les fites desitjades i complir amb els compromisos establerts s'ha dotat del Reglament de Funcionament Intern del Consell d'Administració i del Codi Ètic dels socis de l'EBA.

Informació econòmica

Anualment, i per tal de demostrar aquesta voluntat de transparència, es publiquen els comptes anuals a la pàgina web del centre. Així mateix, en aquesta pàgina web es comuniquen els resultats de les auditories de comptes que es realitzen i el contracte vigent amb el CatSalut.

Qualitat assistencial i d'activitat

Per tal de rendir comptes de les activitats realitzades pel centre, anualment també es publica una memòria on es resumeixen els principals fets i xifres de l'entitat durant l'any, com ara el nombre de persones treballadores del centre i les seves categories professionals, el nombre de persones ateses, el nombre de consultes realitzades per cada especialitat, etc.

El centre ha elaborat una guia per a la selecció i avaluació dels seus proveïdors. En aquesta guia es fixen uns criteris de selecció i d'avaluació, diferenciant entre els proveïdors assistencials i els no assistencials. Entre aquests criteris es prioritzen aquells proveïdors de proximitat, la durabilitat del producte i la gestió ambiental.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per últim, una de les responsabilitats que també assumeix el centre i que afecta a gran part dels seus grups d'interès, és el compromís amb la sostenibilitat i el respecte pel medi ambient. Hem vist com s'han introduït criteris ambientals en la selecció de proveïdors, però també s'han engegat accions per tal de potenciar la recollida selectiva de residus al centre i promoure'n la seva reducció. Així mateix, s'han aplicat mesures d'estalvi energètic encaminades a reduir el consum d'aigua i electricitat, i s'ha mirat de potenciar l'ús de canals digitals de comunicació per minimitzar al màxim l'ús de paper; i quan aquest ús és imprescindible, s'utilitza paper reciclat i d'origen sostenible.

CONCLUSIONS

El col·lectiu de persones professionals de l'EAP Muralles treballa per a ésser reconegut en el territori per la qualitat assistencial i de proximitat i per a esdevenir un model de referencia sanitari i social. Actualment, tot i les accions que ja s'han pogut anar desenvolupant, es pot dir que està iniciant el seu camí en el món de l'RSE amb un pas ferm i decidit, com demostra la creació d'un grup de treball format per treballadors de diferents categories professionals.

La intenció del centre és la de seguir per aquest camí, prioritzant aquelles necessitats que detectin dels seus grups d'interès, per assolir un alt grau de satisfacció tan d'usuaris com de persones treballadores, una alta capacitat de gestió i un recerca constant per millorar model organitzatiu i una màxima participació i col·laboració amb el seu entorn social més pròxim.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Sanabra, a partir de les entrevistes realitzades a Xavier Bria, responsable d'EAP Tarragona-8.

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.

Càritas Barcelona

Nom de l'organització Càritas Diocesana de Barcelona
Sector d'activitat Serveis socials
Plantilla 2.697 persones voluntàries, 173 persones contractades i 224 personal extern en els projectes
Pàgina web https://caritas.barcelona
Twitter @caritasbcn
Adreça Via Laietana 5, entl. · 08003 Barcelona
Contacte T. 93 344 69 00 – info@caritas.barcelona

DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Càritas és una entitat sense ànim de lucre de l'Església catòlica que té per missió "acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat perquè siguin protagonistes del seu propi alliberament, des del compromís de la comunitat cristiana. Es tracta d'ajudar aquestes persones a sortir de la situació de patiment en la qual estan atrapades i oferir-los eines i recursos perquè se sentin més confiades i segures i puguin liderar per si mateixes el seu projecte de vida.

Càritas Barcelona es el braç social de l'Església de Barcelona que conjuntament amb les Càritas parroquials desenvolupen l'acció social.

Els **tres objectius** de Càritas Diocesana de Barcelona són

- promoure, orientar i coordinar l'**acció social**;
- **sensibilitzar** la societat i
- **denunciar** situacions d'injustícia social.

També treballen per transformar la societat atenent les persones però també incorporant la incidència política amb informes i accions que formulen crítica social compromesa. Aquesta incidència es fa des d'un estil molt propi, que descriuen com a denúncia positiva, que no pretén assenyalar sinó anunciar una altra manera de fer i d'abordar els reptes socials. **25 mitjans de comunicació** assisteixen de mitjana a les seves rodes de premsa i suposa una oportunitat per mostrar-los una realitat transversal, no centrada en una problemàtica concreta.

I es treballen a partir d'aquests valors:

- El **servei**. Ens caracteritza el fet d'estar al servei de l'altre, del proïsme. Hem vingut a ser servidors de les persones pobres i no a ser servits. I a Càritas, aquest servei comença entre nosaltres mateixos, els voluntaris i assalariats. El primer i més important servei al pobre és que se senti escoltat.
- La **compassió**. No som una agència tècnica de solidaritat. També ens caracteritzem per l'empatia envers l'altre (proïsme) i l'estimem. Però ho fem per compassió – i no per llàstima – ja que sentim com a propi el patiment del proïsme. També ens acostarem a la mateixa persona si cal.
- El **rigor**. Cada un de nosaltres hem de poder sentir que hem doblat els talents rebuts de nostre Senyor, a la vegada que els nostres donants perceben honestedat, rigor i entusiasme en el nostre treball.
- **Col·laborar**. Restarem sempre a disposició d'altres entitats o organismes oficials per treballar en xarxa de manera que, sumant esforços, ens permeti ser més eficaços i eficients en la nostra acció social. Sigui qui sigui l'altre – entitats del primer, segon o tercer sector – i sense renunciar, mai,

"Som Església, no només una ONG"

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

a l'essència i els valors de Càritas. L'objectiu és que, davant dels problemes, les persones pobres siguin ateses pels millors professionals (voluntaris o assalariats).

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Aquest és el compromís que dona sentit a la tasca de Càritas, i que interpel·la contínuament l'organització: *quan et diuen que el 95% de les demandes tenen a veure amb l'habitatge t'has de replantejar coses, has de donar respostes, perquè no tenim expedients al davant sinó persones i famílies*. Així, tots els canvis interns són una resposta a la realitat canviant. I en tant que entitat social de referència, se sent cridada a ser punta de llança, a innovar, a donar resposta ràpida i eficaç. La seva agilitat es veu davant reptes com ara mateix amb els menors estrangers no acompanyats (MENA), que van obrir un centre d'emergència en menys d'un mes trobant lloc i personal, malgrat les dificultats.

La crisi econòmica ha comportat una greu crisi social que ha posat a prova Càritas, com tot el tercer sector. I actualment, tot i els indicadors macroeconòmics positius, no ha baixat el nombre de persones ateses, fet que mostra problemes reals que són presents.

La Càritas Diocesana de Barcelona disposa de persones voluntàries i persones contractades de l'àmbit social (treballadors socials, educadors, treballadors familiars, psicòlegs,...) distribuïts per diferents centres i parròquies de la diòcesis fent atenció directa. Tot i que aquesta funció correspondria als Serveis socials municipals, la realitat és que els serveis públics no arriben a tot arreu. Alhora, la tasca exigent de Càritas provoca canvis a l'Administració ja que fan emergir necessitats que han de ser ateses. Cada ajuntament té els seus criteris, i Càritas s'hi coordina i cobreix les persones que, si no aconsegueixen empadronar-se, en la majoria de casos queden desateses pels Serveis Socials municipals, i per tant, no tenen accés a drets (drets socials, educació, sanitat...). Moltes d'aquestes persones estan en situació administrativa irregular, i per tant, queden excloses del sistema. Càritas fa un paper de contenció enorme i finalment sostenen l'esperança.

Programes d'acció social

- Acollida i acompanyament
- Ajuda a necessitats bàsiques
- Famílies i infància
- Formació i inserció laboral
- Gent gran
- Migració
- Sense llar i habitatge

En relació a la Inserció laboral Càritas Barcelona té un programa anomenat Feina amb Cor, destinat a persones que a través d'un acompanyament similar a un procés de coaching, s'identifica el potencial de cada persona i d'aquesta manera se l'ajuda a trobar feina. El programa ha estat un gran èxit i ha comportat 4.000 primeres insercions en 5 anys de funcionament. En plena crisis Càritas va decidir que havia d'innovar amb la recerca de feina, amb la pobresa infantil o l'habitatge. Cal dir que sovint des de l'Administració s'han acabat incorporant innovacions provinents dels models desenvolupats a Càritas, com ara els centres comunitaris o les cases d'acollida per a dones víctimes de violència.

Les despeses de l'organització es reparteixen en un 12% per a estructura i un 88% per a serveis socials, en una opció per maximitzar les accions que impacten directament en les persones.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

El **Consell de Càritas** és l'òrgan decisori i està format per membres de les Càritas de les zones pastorals, i membres escollits per l'arquebisbe de Barcelona. El Consell aprova les línies estratègiques i cada grup disposa de molt marge per desenvolupar els plans operatius. Pel tipus d'organització, el funcionament és jeràrquic però es donen amplis espais de participació i implicació de l'equip.

Un aspecte nuclear de l'organització és la política d'**aliances** amb moltes entitats. Des d'un punt de vista estructural cal assenyalar que formen part de la Confederació Càritas Espanyola. A nivell de Catalunya, a través de Càritas Catalunya formen part de la amb la Taula del Tercer Sector. Càritas Barcelona és membre d'ECAS i està en relació amb les altres entitats d'Església. Càritas ha estat l'origen de moltes altres organitzacions, que van néixer en algun projecte propi i han acabat guanyat entitat pròpia com la Fundació Formació i Treball i la Fundació Habitatge Social que gestionen roba, mobles i habitatges respectivament. Al 2017, Càritas Barcelona va donar suport a 58 entitats per abordar més necessitats socials.

Càritas Barcelona té un compromís amb la **Responsabilitat Social Corporativa** i ha anat abordant la gestió dels diferents aspectes que aquesta comporta. Durant el 2018, després d'haver estat seleccionada, 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 el Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, Càritas ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

Respecte al repte de la **transparència**, es van avançar a les normatives, treballant-ho bé des de l'inici. Així, disposen d'un manual de Prevenció de Delictes i Infraccions que incorpora un mapa de riscos. Tenen una política de rendició de comptes centrat en l'activitat i en gran mesura orientada als col·laboradors.

Pel que fa a la política de gestió del **compliment**, que es porta a terme per mitjà d'un codi general de conducta que recull extensament tots els aspectes que cal assegurar respecte a tractament de dades, privacitat, així com el règim disciplinari corresponent. Anualment s'audita l'eficàcia de les mesures de control intern.

Dins del Codi General de Conducta es disposa d'una **política ètica** de no acceptació de regals, invitacions, favors, que procedeixi de persones o organitzacions usuàries, proveïdores, intermediàries, etc.

S'ha habilitat un canal de denúncies a través d'un bufet d'advocats que gestiona les denuncies, que dirigeixen persones treballadores, ateses, voluntàries o altres.

Els principis ètics de Càritas:

- **Dimensió religiosa**: Càritas es una comunitat de vida integrada en l'Arquebisbat de Barcelona, tenint Jesucrist com a centre i eix de la missió de serveis als necessitats.
- **Dimensió social**: Càritas possibilita la trobada, la convivència i la unió entre les persones, sempre obertes al diàleg, per tal de fomentar l' esperit de solidaritat i justícia.

- **Dimesió personal**, que suposa el desenvolupament de la voluntat, a través de l'esforç constant i la vocació d'ajuda als demés, que requereix el compliment del propi deure professional, la superació de dificultats i el creixement personal.
- **La llibertat**, transmetent uns principis cristians amb una escala de valors clars i concrets.
- **L'afectivitat**, a través de la formació de la sensibilitat i de l'acceptació de les pròpies limitacions i de les alienes.

Totes les actuacions de les persones contractades i voluntàries, com a conseqüència del seu vincle amb Càritas han d'estar guiades pels valors ètics i de recerca d'uns valors evangèlics per aconseguir una societat més solidària, en un esforç per tal d'aconseguir un millor servei a la societat i fer un ús correcte dels recursos naturals per conservar i millorar el medi ambient.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

L'**equip humà** de Càritas Barcelona està format per 2.697 persones voluntàries, 173 llocs de treball amb persones contractades i 224 llocs de treball als nostres projectes amb personal extern. A més, Càritas també és la comunitat cristiana, i també compten amb els 7.677 socis i donants, així com per totes aquelles persones i grups que, des de diferents accions i responsabilitats, treballen conjuntament i sumen esforços en favor de la missió que l'entitat té encomanada.

Càritas Barcelona disposa fa anys d'un **conveni col·lectiu** propi, que ara s'ha renegociat amb una nova política retributiva més justa i més transparent.

El voluntariat suposa tota una força solidària que permet arribar a molts llocs. Per assegurar la qualitat humana i tècnica d'aquesta vinculació, es va crear l'Escola de Formació del Voluntariat, reconeguda per la Generalitat de Catalunya. Han creat un **nou model d'Acció social** per apoderar aquest voluntariat, ja que atenen 22.000 persones, que són 70.000 si incorporem totes les Càritas parroquials. Cal que la gent que actua des de les parròquies estigui formada i tothom pugui treballar com un equip, que no sigui un procés sols d'acollir sinó també d'acompanyar, no sols donar roba i aliments sinó també derivar a altres recursos i vincular les persones a la comunitat.

Conciliació de la vida personal i familiar. Es desenvolupa el compromís d'RSC pròpia procurant la millora de la qualitat de vida del personal i de les seves famílies, promovent un ambient de treball compatible amb el desenvolupament personal, ajudant les persones dels equips a conciliar, de la millor manera possible, els requeriments del treball amb les necessitats de la vida personal i familiar de treballadors, voluntaris, col·laboradors i dels participants que ajudin el personal a fer la feina que se'ls encomani. Es treballen 35 hores setmanals de manera que tres dies a la tarda no treballen.

Igualtat d'oportunitats i no discriminació. Constitueix un principi bàsic d'actuació, proporcionar les mateixes oportunitats en l'accés al treball i a la promoció personal i professional, assegurant en tot moment l'absència de situacions de discriminació per raó de sexe, raça, origen, estat civil, religió o condició social de qualsevol treballador, col·laborador, voluntari o persona atesa. Actualment s'està posant en marxa el Pla d'igualtat. Cal dir que el 90% de l'organització són dones i que l'equip directiu és paritari al 50%.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Càritas és autònoma i independent. El finançament de Càritas prové de donacions tant de diners com en espècie. Càritas Diocesana de Barcelona ha gestionat el 2017 un **pressupost** de més de 22 milions d'euros, que provenen en un 85% de fonts privades i un 15% de subvencions públiques. Pel que fa a l'aplicació dels recursos, un 88% es dedica a l'acció social, un 12% a administració, gestió, comunicació, sensibilització, i a la dinamització i acompanyament del voluntariat.

Disposa d'una **política d'acceptació de donacions** segons la qual algunes persones estarien directament excloses, com seria en cas d'activitats il·lícites, empreses sense autorització administrativa o fent ús de bancs pantalla, i altres podrien requerir autorització de la direcció, en certs sectors d'activitat o ubicació de les seus, o sospitosos de blanqueig de capital.

Pel que fa a les persones que porten a terme la **funció de captació de recursos**, cal actuar amb honestedat, respecte, integritat i transparència, avantposant l'interès de Caritas i dels col·lectius beneficiaris als interessos personals, respectar els marcs legals, ètics i deontològics, fer ús de mitjans adequats a l'estil de l'organització i que preservin la dignitat de les persones beneficiàries. A més, caldrà respectar la voluntat dels donants pel que fa a la destinació dels fons i proporcionar informació precisa i veraç, garantint que la rendició de comptes als donants es faci efectiva a través d'informes de seguiment, memòries i informes sobre activitats i resultats que reflecteixin fefaentment la realitat de la gestió dels fons recaptats.

En les licitacions d'obres es demanen tres pressupostos i s'hi introdueixen **clàusules socials**, especialment d'inserció de persones de col·lectius necessitats i també de respecte al medi ambient.

Entitats amb Cor

Càritas Diocesana de Barcelona va crear el 2002 Entitats amb Cor, un programa de relació amb el món econòmic, esportiu, universitari, cultural i educatiu, que disposa d'un codi ètic propi, i que té com a finalitat sensibilitzar empreses i organitzacions per la transformació de la societat i integrar-les en els projectes de Càritas. Més enllà d'aconseguir fons i recursos per als projectes, l'acció voluntària fa possible que les empreses i entitats coneguin la realitat de les situacions de pobresa a casa nostra, puguin vincular-se a Càritas, en tant que entitat de referència social, i compartir els valors de la justícia i la igualtat, i puguin sumar-se a un nou model de "fer empresa o entitat", que passa per una responsabilitat social efectiva i transformadora.

El programa convida empreses i entitats a treballar per l'excel·lència social i a participar d'un treball conjunt, que els permetrà implicar-se en un compromís de canvi amb la societat i aconseguir el benestar de les persones més desafavorides. A més de donatius, es fomenten accions de sensibilització o, per exemple, el voluntariat corporatiu

Entitats amb Cor és possible gràcies a un equip de 80 voluntaris, amb un perfil d'ex executius d'empreses i entitats, i gestors d'entitats esportives, culturals, pedagogs o professors d'universitaris. Per dur a terme la seva tasca, els voluntaris se'ls forma en RSE, a més de tenir un important coneixement dels diferents projectes de Càritas. Dues tècniques assalariades coordinen.

El programa acull 700 empreses i organitzacions, que s'organitzen en sis grups:

- Empreses i Fundacions amb Cor
- Fires amb Cor
- Clubs amb Cor
- Universitats amb Cor
- Escoles amb Cor i Educació en Valors
- Cultura amb Cor

Per cada 1 € que una empresa o entitat aporta a Entitats amb Cor, es genera un retorn de 2,7€, segons un estudi de càlcul del valor creat que, a més, destaca el paper actiu del voluntariat com la clau de l'èxit del programa.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Càritas ha anat incorporant els criteris ambientals a la seva activitat, i actualment fa una **auditoria energètica** cada quatre anys, i ha canviat llums i finestres de la seu central, per exemple.

El personal de Caritas s'ha de comprometre activa i responsablement amb la conservació del medi ambient seguint les recomanacions per reduir l'impacte ambiental de les activitats i contribuint a millorar els objectius de sostenibilitat.

Càritas aplica un seguit de mesures ambientals al pisos propis, que també divulga per aconsellar a tothom reduir la factura de la llum, el gas o l'aigua: bombetes LED, temporitzador de consum elèctric, finestres de doble vidre o làmines especials transparents, evitar els forats sota les portes, i estalviar aigua.

CONCLUSIONS

Càritas és la gran entitat social de referència i ha tingut el gran mèrit d'haver-se sabut adaptar amb agilitat a les necessitats exigents i canviants de la nostra societat. A més, ha experimentat al llarg de les darreres dècades una gran evolució que ha portat l'organització a una professionalització combinada amb una gran capacitat d'integrar i mobilitzar el voluntariat, i a una superació de l'assistencialisme, donant lloc a un model molt singular de promoció de la persona. Cal destacar, en aquest procés, la introducció de la crítica social i la influència política, construint un nou compromís, a banda de l'acció social, en l'anàlisi d'aquesta realitat, fet que ha convertit Càritas una gran ONG, però, com diu el seu director, Salvador Busquets, *som Església, no només una ONG*.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades a Anna Roig, directora de Comunicació i RI, Cristina Gracia, directora de Serveis Corporatius, i Ferran Casamitjana, adjunt a Comunicació i RI.

La fitxa reflecteix informacions aportades per la Institució 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.

Ceràmiques Marcó

Nom de l'empresa Ceràmiques Marcó
Sector d'activitat Artesania-ceràmica
Plantilla 2 persones (una persona autònoma amb un treballador contractat)
Adreça Carretera de Girona, 113, 17242 Quart
Contacte ceramiquesmarco@hotmail.com

MARCÓ CERÀMIQUES
MANUFACTURA DE TERRES CUITES

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Des del 1473, la nissaga ceramista dels Marcó del poble de Quart (Girona) queda acreditada documentalment en els arxius de la Corona d'Aragó i en la Confraria dels Ollers de Quart.

Des de l'any 1900, Ceràmiques Marcó comparteix coneixements amb artistes de la Catalunya del Nord i amb el taller del Museu de Louvre.

D'ençà, l'obrador s'ha convertit en espai d'experimentació i d'aprenentatge manufacturer per a molts artistes, arquitectes i creadors del territori català. Disposa d'un fons artístic i patrimonial mitjançant el qual dona a conèixer les tècniques de producció ancestrals i la creativitat artística catalana des de principis del segle XX. Obres elaborades a l'obrador Marcó formen part dels fons d'art de museus catalans i francesos.

Actualment, Ceràmiques Marcó a més de ser coneguda per la seva activitat artística-artesana, també ho és per haver sabut crear un escenari de treball en pro de l'emprenedoria artística que té per objectiu acompanyar professionalment al jove talent creatiu que, trobant-se en la darrera fase de formació acadèmica, vol endinsar-se al món laboral.

Aquest ecosistema es caracteritza per la creació d'aliances i col·laboracions entre organismes governamentals, universitats catalanes, centres de recerca, centres acadèmics d'art i disseny i empreses privades. La conjugació de totes aquestes aportacions permet canalitzar sinergies de procedència molt diverses, adreçades a garantir la competitivitat i maximitzar les oportunitats de progrés del jove talent creatiu.

Per tercer any consecutiu participa en el projecte *Talent creatiu i empresa* impulsat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Acull alumnes d'estudis superiors d'arts plàstiques i disseny en pràctiques. Imparteix seminaris amb escoles d'Art i Superior de Disseny de Catalunya, i participa en processos d'investigació universitaris adreçats a crear nous teixits ceràmics dins el marc de l'arquitectura contemporània.

En l'actualitat, els ingressos que genera provenen dels treballs propis de l'obrador i dels encàrrecs personalitzats que es realitzen mitjançant col·laboracions externes, d'acord amb la naturalesa i singularitat del producte que se'ls demani en comanda.

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Ceràmiques Marcó, compromesa amb les persones i el territori, posa el focus de la seva estratègia responsable en establir aliances amb diferents organismes governamentals i del món acadèmic, artístic, creatiu i empresarial per facilitar als joves talents poder desenvolupar-se professionalment, i de forma transversal, les seves habilitats dins els contextos empresarials que són tractors de l'economia actual.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

L'obrador de Ceràmiques Marcó vol convertir-se en un espai de referència davant l'emprenedoria creativa. Ser un obrador viu, on es pugui créixer professionalment dins un model de creixement intel·ligent i integrador, i amb una estratègia empresarial que contempla la sostenibilitat econòmica, social i ambiental.

L'RSE per a Ceràmiques Marcó és la mateixa essència de l'organització, ho porten a l'ADN.

El plantejament de totes les iniciatives que s'emprenen des de Marcó es pensen sota la lògica de sumar esforços i complementarietats per obtenir resultats òptims i per contribuir a fer pedagogia de la cultura, la creació i les arts. En aquest sentit, es fomenten aliances, acords de col·laboració i sinergies tant amb entitats del territori, com amb organitzacions i persones a nivell internacional.

Com a obrador, Ceràmiques Marcó treballa bàsicament en dues línies de producció artesana. D'una banda, la creació de peces úniques i personalitzades, les quals són realitzades per un escultor en plantilla i altres col·laboradors i, d'altra banda, la reproducció de les obres que formen part del seu fons artístic, els autors de les quals són diferents artistes del modernisme català, del noucentisme gironí i l'art contemporani.

BON GOVERN

Ceràmiques Marcó és un obrador amb una tradició artística i cultural que es respira en l'ambient. Treballa amb la voluntat clara de transmetre aquest sentiment i de crear un espai de treball i formació basat en la intel·ligència col·lectiva, el qual permeti retenir talent i obrir oportunitats d'èxit als joves emprenedors que donen els primers passos dins l'economia de mercat.

Amb aquest plantejament, Ceràmiques Marco obre les portes a altres organitzacions i es mostra proactiva en establir col·laboracions que afavoreixin el creixement personal del jove talent i tingui efecte multiplicador en la generació i la diversificació de l'activitat econòmica i de l'ocupació dins aquest vector.

És per això que, des de la governança de l'empresa, es vol continuar en aquesta línia de gestió oberta, col·laborativa, honesta i integradora que l'han portat a establir relacions amb diferents organismes governamentals, acadèmics, empresarials... i, així, seguir creixent en la implantació d'un mètode de treball que ha permès a joves talents desenvolupar el seu potencial, i obrir noves vies col·laboració per tal de fer de la cultura un atribut present i actiu del nostre país.

Ceràmiques Marcó ha definit una missió, una visió i uns valors responent a la necessitat d'organitzar i alinear estratègicament la raó d'existir, allà on es vol arribar i l'estil de negoci i de funcionament intern.

Missió

- Oferir solucions empresarials a les mancances individuals del jove talent creatiu contemporani.
- Aconseguir que la creació artística i artesana torni a ser una professió valorada, que brindi oportunitats i estratègies d'ocupació.
- Traslladar la creativitat cap als contextos empresarials que són tractors de l'economia actual.

Visió

- Potenciar un model empresarial de creació artística que apoderi i professionalitzi el talent creatiu emergent.
- Convertir l'obrador de Ceràmiques Marcó en un centre d'emprenedoria creativa i cultura d'àmbit internacional.
- Protegir, posar en valor i convertir el nostre llegat, la nostra cultura i el medi natural que ens envolta en recursos turístics, culturals, artístics i pedagògics.

Valors

- L'ètica, l'excel·lència, el compromís de compartir.
- La capacitat de lideratge empresarial en pro de l'emprenedoria creativa contemporània, l'aportació de valor al producte i la creació d'oportunitats i negoci.
- La passió per la tradició artesana i creació artística i la custòdia del territori.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

Ceràmiques Marcó actualment consta d'una persona autònoma i d'una treballadora, si bé és veritat que, degut a la gran capacitat relacional, són moltes persones les que, amb diferents perfils, col·laboren amb l'obrador. Des del cor de l'empresa es cerca un plantejament d'organització horitzontal que doni veu a tothom qui vulgui sumar esforços per crear aquesta comunitat apassionada pel món de l'art, la cultura i el patrimoni.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per a un artesà, el medi ambient és gairebé la seva eina de treball. Tota la seva activitat parteix de la terra i l'entenen com part de la seva identitat, essent-ne els primers que en tenen cura.

La matèria primera que s'utilitza per a la producció a Ceràmiques Marco és el fang i la generació de residu és zero perquè tot el rebuig es reutilitza.

A més, pel que fa a la resta de brossa que es genera, es fa recollida selectiva, tot i que el volum és petit.

D'altra banda, tenen projectat continuar executant obres de reforma a l'obrador per convertir-lo en un hub creatiu, un centre de foment del treball d'autor català amb visió internacional. Un equipament capaç de treballar amb partners per a la mobilitat dels joves talents de participar en projectes transnacionals i de dur a terme tot tipus d'activitats de suport al desenvolupament aplicant criteris d'eficiència energètica i utilitzant materials ecològics sempre que sigui possible.

Pel que fa a les activitats que s'organitzen, es realitzen basant-se en criteris de sostenibilitat ambiental i sensibilització respecte el medi ambient.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

El marc de relacions que es fomenta des de Ceràmiques Marcó passa per tenir molt en compte la comunitat on és present. Per aquest motiu, un dels elements on es vol focalitzar l'atenció és en donar valor al tret identitari artesà local com és la producció de la ceràmica negra i el seu procés de cocció ancestral.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

A dia d'avui, aquest tipus de producció artesanal necessita protecció i reconeixement per incentivar-la, ja que es veu amenaçada per tres vessants: la producció industrial, la seva manca de rendibilitat i el poc interès que rep per part de les noves generacions; quedant solament a nivell de referent sentimental d'identitat.

Amb tota aquesta projecció de treball irrefrenable que posa la mirada ferma a potenciar el jove talent creatiu dins l'àmbit laboral i de mercat, Ceràmiques Marcó dona forma al seu obrador perquè es converteixi en pol gresol d'idees i d'accions entre totes les noves disciplines artístiques, per tal d'ajudar a donar visibilitat a les joves promeses. En un espai de pensament i creació contemporània on es conjuga tradició, cultura, tecnologia i innovació. És un centre capaç d'obrir noves vies a la creativitat i generar moments de reflexió i debat.

S'han desenvolupat algunes activitats, i se'n preveuen més, totes elles adreçades a posar en valor el patrimoni avalat per la tradició artesana, la creació artística i el medi natural del massís de les Gavarres com a elements reforçadors de la seva identitat i singularitat local.

És en aquest sentit que hi ha una estreta relació amb el propi govern local, així com amb altres entitats de municipis veïns per treballar, recuperar i transmetre aquesta cultura i identitat de territori.

S'ha contactat amb el Consorci de les Vies Verdes per dur a terme col·laboracions, les quals permetin, en caràcter particular, donar a conèixer i difondre els trets identitaris de l'obrador, i en caràcter general, els del municipi de Quart incorporant-hi el seu patrimoni paisatgístic.

També manté relacions amb escoles de Belles Arts amb la voluntat que, a curt termini, l'equipament Marcó estigui al servei d'estudiants i professionals juniors i sèniors dels sectors creatius. Aquesta interconnexió afavorirà el creixement individual mitjançant la transferència del coneixement col·lectiu, el que ens ha de portar a ser més competitius i adquirir un posicionament rellevant dins l'economia global de mercat.

CONCLUSIONS

Ceràmiques Marcó és una entitat que data de finals del s. XV, una empresa familiar que ha sabut resistir al llarg d'aquests segles, tot i la dificultat que impliquen els diversos relleus generacionals i el repte de la continuïtat en un model de negoci basat en una activitat empresarial artesana.

Disposa d'un patrimoni material i immaterial que s'ha pogut mantenir al llarg de les diferents generacions gràcies al bon govern i a un plantejament responsable vers l'activitat que es desenvolupa, les persones que hi estan implicades, així com amb la conservació i bon ús dels valors i els recursos naturals, culturals i paisatgístics del territori.

Actualment, està teixint un escenari d'aliances que generaran sinergies de procedència molt diversa afavorint, per una banda, que l'obrador es converteixi en pol de talent emergent, impulsant la competitivitat i maximitzant les oportunitats de progrés del jove talent creatiu; i, per l'altra, que l'obrador es consolidi com a espai de reflexió i de debat provocant diàlegs i interrelacions creatives multidisciplinàries dins el pensament contemporani.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Pilar Alsina Marquès, CEO de Ceràmiques Marcó.

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.

Congelats Olot

Nom de l'empresa Congelats Olot S.L.
Sector d'activitat Alimentació
Activitat de l'empresa Elaboració i distribució de productes precuinats ultra congelats
Plantilla 20 persones
Pàgina web www.mosamos.eu
Adreça Pol. Ind. Mas Portella, 39 17853 Argelaguer
Contacte 972 687 159 - info@mosamos.eu

MOS a MOS
CONGELATS OLOT SL

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Congelats Olot S.L. és una empresa ubicada al municipi d'Argelaguer (Garrotxa) especialitzada en l'elaboració i distribució de productes precuinats i ultra congelats. L'empresa va iniciar la seva activitat l'any 1967 distribuint peix congelat, fins que l'any 1982, la emprenedoria i les inquietuds del seu aleshores gerent (Francesc Comas) va fer que comencessin a elaborar part del producte que distribuïen.

Des d'aleshores i durant aquests anys de trajectòria han esdevingut una empresa important del sector i han ampliat la gamma de productes que

elaboren. Actualment, les seves instal·lacions consten d'una nau de 3.000 m2 de zona productiva i de 3.000 m3 més de magatzem frigorífic, amb una plantilla fixa, que pot incrementar durant èpoques amb puntes de feina.

Entre els anys 2004 i 2017, les dues germanes Comas (Núria i Eva), comencen a treballar a l'empresa i a mesura que passen els anys van agafant més responsabilitats fins a dia d'avui, on entre les dues dirigeixen el negoci familiar sota la marca MOSªMOS, encarregant-se cadascuna d'elles de tasques diferents com són la gestió i la producció.

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

MOSªMOS és un bon exemple d'emprenedoria, amb una llarga història al darrera que ha proporcionat un gran arrelament al territori. La seva orientació a la responsabilitat social ha vingut marcada fonamentalment pels valors de la propietat. Sempre han pensat en el negoci com una manera de contribuir a la riquesa de la societat més que en la pròpia.

Fins ara no han entrat a fons en un model de gestió de l'RSE, és a dir que no disposen de codi ètic o de memòria d'RSE, per exemple, però les expectatives respecte a la possibilitat de captar noves oportunitats, han fet que la direcció iniciï la incursió en aquest món, convençudes que aportarà noves metodologies i sistemàtiques que donaran lloc a millores per a tots les seus grups d'interès.

Durant l'últim any, després d'haver estat seleccionada, MOSªMOS 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, identificant els seus grups d'interès i les línies estratègiques en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social.

> "Paciència i respecte pels ingredients, aquesta és la nostra recepta"

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIME RSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I EL MEDI AMBIENT

Un dels principals objectius de la direcció de l'empresa és el d'oferir uns productes i un servei d'alta qualitat, per això, l'orientació cap a una **gestió d'excel·lència** és un factor clau en el negoci.

Des de fa molts anys, dia a dia treballen realitzant estrictes controls de qualitat i estudis de riscos per seguir millorant els seus productes i que aquests arribin en les millors condicions al destí final.

L'empresa va ser de les 15 primeres empreses a Catalunya i del sector, en disposar de la **Certificació IFS** de la International Food Standard, una norma de qualitat del sector alimentari molt exigent i que afecta a tot el procés, des de la compra del producte, la seva elaboració i el posterior transport, controlant tant la seguretat del producte com l'excel·lència. Per renovar aquesta certificació, anualment es realitzen auditories externes que asseguren el compliment de tots els requisits exigits.

D'altra banda, MOSªMOS, certifica mitjançant el **segell MSC de pesca sostenible** que el bacallà que utilitzen per a l'elaboració de varis productes està pescat seguint uns principis de sostenibilitat. Per poder mantenir aquest segell, es disposa de registres que asseguren la traçabilitat del producte i anualment es realitzen a les instal·lacions de l'empresa auditories externes de verificació, informant de les quantitats de producte que han posat a la venda, una xifra que en l'últim any ha crescut en més d'un 40% tant en nombre de referències i clients interessats com en kg produïts.

Conscients de la situació social generalitzada en la que cada vegada hi ha menys temps per dedicar a la cuina i la conseqüent demanda creixent de menjars precuinats i congelats, MOSªMOS segueix explorant noves possibilitats per tal de poder atendre aquell segment de consumidors que requereixen d'uns productes de qualitat amb característiques especials, com ara **productes saludables i de proximitat**. Seguint amb el caràcter emprenedor del seu pare, la segona generació familiar està treballant en una oportunitat de negoci que pugui donar resposta a totes aquestes necessitats detectades.

A dia d'avui ja han introduït un seguit de requisits, com ara la proximitat de la major part de la seva matèria primera, la no utilització de conservants i la minimització de l'ús d'additius, fet que proporciona un producte més saludable i nutritiu als consumidors finals.

Sensibles a la situació ambiental en la que ens trobem, han promocionat accions de millora de la seva gestió ambiental, com ara disposar d'una depuradora de les aigües residuals del procés productiu, un manteniment preventiu de les instal·lacions per controlar les emissions de gasos efectuades i una correcta gestió dels residus generats, els quals es segreguen en origen per tal que siguin gestionats correctament, valoritzant-los en aquells casos que sigui possible.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

L'equip de treball està format per unes 20 persones, tot i que hi pot haver modificacions degut a puntes de feina. D'aquestes, 14 són dones i 8 són homes, destacant que la majoria de caps de departament són dones. Cal destacar també que més del 50 % dels treballadors tenen més de 20 anys d'antiguitat a l'empresa, un fet que demostra l'estabilitat que aquesta pot oferir als seus empleats.

En els moments de punta de feina, l'empresa utilitza els serveis d'una ETT, reconeixent la vàlua d'aquest servei per la possibilitat de disposar

de perfils adequats en moments de màxima urgència ja que, a vegades, no són previsibles. Tot i això, és mandat a l'empresa no mantenir a treballadors en aquesta modalitat de contractació més enllà de 4 mesos.

Els torns de treball estan lligats a les necessitats de la línia productiva, que està en funcionament de 6:30 a 14:30. En aquest sentit, el personal que no està directament lligat a la producció pot disposar de flexibilitat horària. En el cas dels treballadors la feina dels quals incideix directament a la línia de producció no és així, però sempre tenen un horari continuat.

Darrerament l'empresa viu episodis d'absentisme llarg i imprevist, fet que la direcció s'explica en una part per l'edat de la plantilla i per una altra part per la situació del mercat. Aquesta és una preocupació per a la direcció de l'empresa i degut a la necessitat de revertir aquesta situació un objectiu a curt termini que es marquen és el de minimitzar al màxim aquest absentisme imprevist, mitjançant accions de comunicació i participació amb la plantilla, incrementant el sentiment de pertinença a l'empresa i, a la vegada, que aquesta també tingui en compte les necessitats i expectatives dels treballadors i treballadores.

Constantment, la direcció del centre es reuneix amb la cap de producció, per tal de gestionar els equips de treball i distribuir el personal en les diferents línies de producció, buscant la polivalència de la plantilla, necessària degut a les diferents tasques que s'han de realitzar.

Tot i que a la direcció de MOSªMOS no els agrada fer públiques aquelles accions de col·laboració amb entitats i associacions del territori, aquest any han rebut un diploma de reconeixement com una de les empreses que fa més anys que ajuda i col·labora amb el Banc dels aliments de les comarques de Girona, arran de la commemoració del seu 30è aniversari. El Banc dels Aliments de les Comarques de Girona és una fundació privada de caràcter benèfic social, independent i apolítica, que té com a finalitat la lluita contra la fam i el malbaratament dels excedents alimentaris, fent-los arribar a les persones més necessitades del seu entorn. MOSªMOS hi col·labora setmanalment fent entrega de producte que no es pot posar al mercat degut a petits defectes de forma.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Davant la crisi econòmica que ha patit el país en els últims anys, MOSªMOS ha hagut de prendre decisions difícils per tal de subsistir fins a dia d'avui. Una de les accions més importants va ser la de dur a terme un ERO durant l'any 2013, per tal de assegurar la viabilitat de l'empresa. Aquest període de crisi ha coincidit amb el canvi generacional en la direcció de l'empresa, fet que ha produït, també, un canvi en el sistema de gestió aplicat. En aquest sentit, durant 2011 l'activitat va participar en el programa 360º promogut per ACC1Ó en el qual una assessoria externa els va ajudar a fer un anàlisi de l'estat de l'empresa, identificant els punts forts i febles i a millorar el model de gestió. El resultat d'aquest programa va ser una millora en el departament comercial, motor per al creixement del negoci.

Desprès dels més de 50 anys de funcionament, l'empresa forma part del actiu empresarial de la zona i això es reflecteix en la relació que mantenen vers els seus proveïdors i clients.

Respecte al seus proveïdors, tot i la constant innovació i la imparable globalització, s'intenta mantenir una relació de confiança basada en el respecte i el saber fer, i on es valora, per sobre de tot, la qualitat del producte, el temps d'entrega i la proximitat, més enllà del preu. Quan ha sigut possi-

ble, també s'ha prioritzat per comprar directament a fabricants abans que a distribuïdores, ja que això facilita documentar la traçabilitat del producte i se'n deriva un tracte més personal i directe.

CONCLUSIONS

Congelats Olot S.L. és una empresa amb una llarga trajectòria professional, però que s'inicia en la incorporació dels criteris de responsabilitat social i de la sostenibilitat en el sí de l'organització. En tractar-se d'una empresa familiar, presenta un clar enfoc respecte a l'equip humà i als seus clients. El seu nou repte de desenvolupar una estratègia d'RSE refermarà la relació amb les seves parts interessades i la cohesió interna de l'equip.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Sanabra a partir de les entrevistes realitzades a Núria Comas, consellera delegada i Eva Comas, responsable de Producció.

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.

Equip d'Assistència Primària Vic SLP

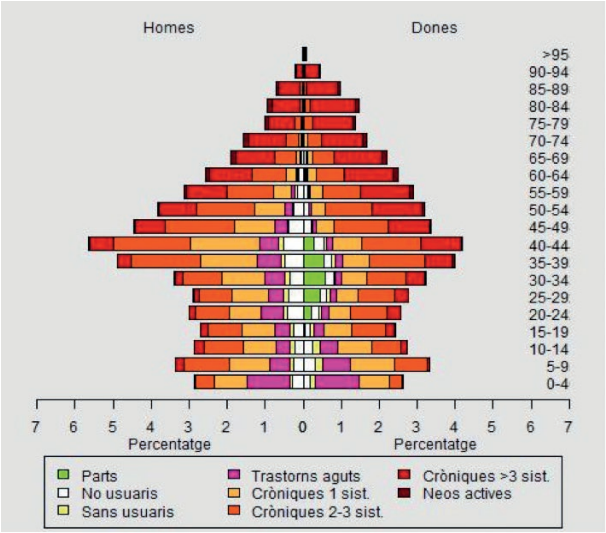
Nom de l'empresa EAP VIC SLP
Sector d'activitat Salut. Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut
Plantilla 60 persones
Pàgina web www.eapvic.org
Xarxes socials Twitter @EAPVIC
Adreça Ptge. Pla del Remei, 10-12. 08500 Vic
Contacte 93 883 34 43

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

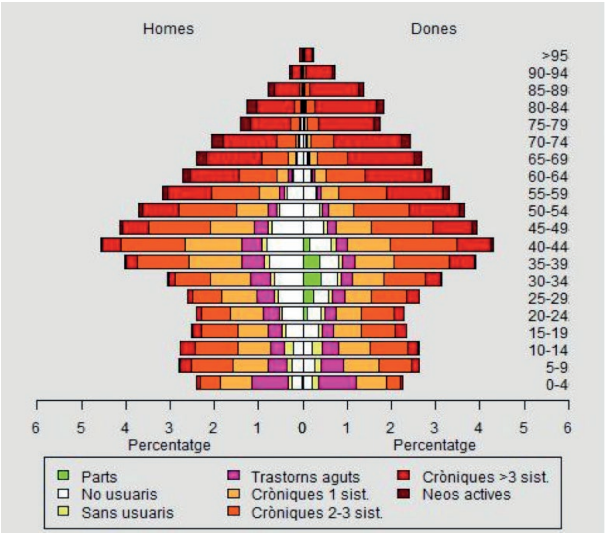
L'Equip d'Assistència Primària de Vic (EAP VIC SLP) és una entitat de base associativa (EBA) de professionals. Està formada per persones sòcies i altres professionals no socis que junts formen l'EAP. EAP VIC SLP va ser la primera EBA creada l'any 1996 i va iniciar la seva activitat l'octubre d'aquell mateix any, inaugurant el CAP El Remei, centre assistencial principal de l'ABS Vic Sud.

El model es basa en la participació i implicació de tots els professionals, sanitaris i no sanitaris, amb l'objectiu de prestar el millor servei de salut a la 25.438 persones usuàris dels municipis de Vic, la Guixa, Muntanyola i Santa Eulàlia de Riuprimer (dades gener 2018) que configuren l'ABS Vic Sud. L'ABS té unes característiques sociodemogràfiques que podem comparar amb dades de Catalunya:

ABS Vic Sud



Catalunya



(Font: MSIQ, Departament de Salut, darreres dades publicades)

Demogràficament, es tracta d'una població més jove quee la de Catalunya. En termes socioeconòmics, la majoria de la població és de classe social mitjana-baixa i un 26,9% de la població és d'origen estranger.

El model de governança de l'entitat es basa en l'autogestió i el professionalisme. Els professionals disposen d'un pressupost públic per gestionar la prestació de serveis d'atenció primària.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

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. Amb la modificació parcial de la LOSC (Llei 11/1995) es permet tirar endavant el model conegut com a "Autogestió". L'objectiu d'aquesta llei era permetre que professionals sanitaris amb àmplia experiència en Atenció Primària fossin els que prestessin aquests serveis al territori corresponent, tot organitzant-se funcionalment de manera autònoma, i amb el compromís d'assolir uns objectius pactats anualment amb el Departament de Salut.

L'EAP VIC SLP va accedir a aquest tipus de gestió per concurs públic l'any 1996, portant actualment tres renovacions. La darrera es va donar l'any 2015, per un període de 10 anys.

L'EAP VIC SLP sempre s'ha identificat amb els valors del professionalisme i s'ha compromès a assolir els millors resultats de salut per la població que atén. Ho fa mitjançant una aposta ferma per la Qualitat (que l'ha portat a aconseguir la certificació ISO 9001 i a treballar amb el model EFQM), la Docència (cofundadors l'any 2005 de la Unitat Docent d'ACEBA, on formen residents de l'especialitat de Medicina Familiar i Comunitària, d'Infermeria Familiar i Comunitària, i acullen estudiants de la Facultat de Medicina des del 2017 de la UVic-UCC, així com d'auxiliars d'Odontologia), la Formació (externa i interna de tots els estaments) i la Recerca (formant part de diferents Grups de Recerca).

Durant el 2018 l'EAP VIC ha participat al programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Amb el suport d'aquest programa, l'entitat ha pogut avançar en la identificació de les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE i en el seu compromís amb la societat, revisant i actualitzant el Pla d'Acció de Responsabilitat Social del que ja disposava l'empresa per al període 2018-2020.

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 LES PRÀCTIQUES DE BON GOVERN, L'ÈTICA I LA TRANSPARÈNCIA

A l'eix 1 del Pla Estratègic 2018-2020 d'EAP VIC SLP queda reflectit el **"Compromís per la Sostenibilitat i la relació amb la Societat"**. En aquest eix estratègic s'emmarca el nou pla d'RSE, aprovat al més de maig de 2018, que pretén ser la renovació d'un ferm compromís per contribuir a una societat i un model de desenvolupament més sostenible. Per això, s'ha creat una Comissió d'RSC que impulsarà les activitats a dur a terme i farà el seguiment de les línies estratègiques a través d'uns indicadors que s'inclouran en el quadre de comandament global de l'empresa, seguint el model de gestió de l'EFQM. Aquest quadre de comandament està disponible en el programa intern Minerva.

La missió, visió i valors representen els pilars d'EAP VIC i estan dirigits a oferir un servei sanitari de qualitat, impartit per professionals competents i compromesos, contribuint així en la millora de l'atenció de la salut dels ciutadans, i consolidant-se com a model de referència. Es poden consultar en detall en el següent enllaç:
https://www.eapvic.org/ca/transparencia/missio-visio-i-valors/

Sis anys després de la creació d'EAP VIC, el 15 de novembre de 2002 es va crear l'Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA),

"L'EAP Vic és professionalitat, proximitat, modernitat i, per sobre de tot, compromís amb la nostra comunitat i la seva salut"

que integra tots els centres autogestionats en Atenció Primària de Catalunya. ACEBA compta amb un Codi de Bon Govern aprovat l'any 2016 al qual està adherit EAP VIC. Aquest posa de relleu les bases ètiques de l'autogestió. Alineat amb aquest Codi de Bon Govern, EAP VIC compta a més amb un Codi Ètic intern, que concreta internament les pautes de comportament en quant a la utilització dels recursos destinats pel CatSalut per aquest model d'Atenció Primària i als deures com a proveïdors del sistema sanitari públic català.

Les EBA promouen una direcció participativa on les persones que integren l'equip humà, siguin sòcies 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. Així, el Codi de Bon Govern es centra en les persones treballadores (promoció professional, coresponsabilitat en la gestió), l'organització (facilitació de la capacitat d'innovació, consecució de l'excel·lència, treball en equip, participació en la governança per aconseguir incrementar l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats) i la ciutadania (millora dels resultats en salut, satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà), tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic.

COMPROMÍS AMB EL BENESTAR DE LA COMUNITAT I LA SEVA SALUT

L'equip de professionals de l'EAP VIC, i concretament la Comissió de Salut Comunitària, ha mantingut des dels seus inicis un vincle molt estret amb la comunitat, amb la finalitat de potenciar la prevenció i la promoció de la salut a través d'activitats comunitàries que incideixin directament en la salut de les persones. Jornades de salut, caminades populars, patrocini del pregó de la Festa Major del barri, organització d'activitats per a La Marató de TV3, cessió d'espais a l'associació de veïns per fer ioga, exposició al centre d'obres d'artistes locals, o l'organització de l'Oncocursa del Remei (una cursa anual dirigida a tota la ciutadania per recaptar fons per a l'associació Osona Contra el Càncer), són alguns exemples de les activitats realitzades.

A més, s'ha col·laborat en diferents ocasions amb el Banc dels Aliments, amb Càritas i Tapís (reinserció laboral), amb Creu Roja i Metges sense Fronteres (campanyes de captació de socis). Paral·lelament, es programen xerrades a les escoles del barri i escoles bressol sobre diferents temes de salut. A banda de les accions solidàries esmentades també es col·labora amb altres entitats com el Banc de Sang, la Fundació Trueta, Rotary Club d'Osona, o l'ASHES - Associació per a la sostenibilitat humana, ecològica i social. I la Comissió de violència de gènere organitza cada any actes i iniciatives relacionades amb temes de violència de gènere i maltractament (infantil i vers la gent gran).

Per altra banda, es realitzen sessions d'Educació Grupal que estan orientades a aconseguir que els usuaris adoptin hàbits saludables, coneguin les seves patologies i intercanviïn experiències. Així, les persones coneixen i tenen més habilitats per encarar els seus problemes de salut i no necessiten tant suport dels professionals sanitaris. Amb aquesta mateixa finalitat d'apoderament també s'aplica la metodologia de Pacient Expert® promoguda pel Departament de Salut. Aquesta consisteix en la selecció i capacitació d'un pacient amb bones habilitats comunicatives per ajudar a persones amb la mateixa malaltia a conèixer i gestionar-la.

Conscients de la relació directa existent entre exclusió i salut, des del centre també s'afavoreix la contractació de persones en risc exclusió laboral en col·laboració amb el programa Incorpora i amb Caritas, o la integra-

ció de persones amb discapacitat a través de l'Associació de persones amb discapacitat física d'Osona (ADFO). Aquestes activitats es complementen amb projectes de col·laboració a nivell de ciutat com són el Projecte ICI (Intervenció Comunitària Intercultural) o el Projecte Vic Ciutat Cuidadora (projecte comunitari de voluntariat per suport a persones amb malaltia crònica avançada i final de vida, amb criteris de vulnerabilitat social).

Es realitza un esforç especial de comunicació per fer arribar informació rellevant sobre salut a cadascun dels grups d'interès. A nivell de comunicació externa, la ciutadania rep comunicació i pot consultar el més rellevant al web del centre, al twitter @EAPVIC i a la Revista Fer Salut. A més, el Canal Pacient, dins la plataforma La Meva Salut, permet actualment la comunicació entre els ciutadans i els seus professionals sanitaris de referència. També s'envien periòdicament enquestes per conèixer, fer el seguiment i millorar la satisfacció dels diferents grups d'interès, com ara les farmàcies, amb qui es manté una relació directa i constant per millorar la coordinació en els serveis de salut.

Conscients de la importància de les noves tecnologies, afavoreixen l'accessibilitat i la comunicació amb els diferents grups d'interès amb projectes d'innovació com Medxat: una app que permet missatges directes i segurs entre els treballadors/res d'EAP VIC (xat corporatiu) i diferents grups d'interès (pacients, farmàcies, etc...).

Fa 5 anys es va posar en marxa el programa de Gestió de Cas per persones amb complexitat o patologia crònica avançada. Aquest programa suposa que una infermera gestora cobreix tot l'horari d'obertura del centre per l'atenció a aquest col.lectiu, facilitant la coordinació i col·laboració amb altres dispositius d'atenció social i sanitària, a més d'una atenció proactiva i ràpida a les descompensacions agudes d'aquests pacients. Aquests disposen d'una linia telefónica directa (8h- 20h) amb la seva infermer/a gestor/a de cas, que coneix particularment l'estat de salut, patologies cròniques, relacions familiars i posibles voluntats/decisions anticipades, etc. El programa ens permet també facilitar que aquelles persones que vulgiuin morir al domicili puguin fer-ho.

COMPROMÍS AMB ELS TREBALLADORS: IMPLICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Les actuacions d'EAP VIC amb les persones que hi treballen s'orienten a fomentar condicions laborals socialment responsables, a la creació d'un ambient de treball saludable, al manteniment d'un bon clima laboral i a la formació continuada de totes les treballadores i treballadors.

La pròpia filosofia com a entitat de base associativa i les pràctiques de bon govern també afavoreixen la participació, la promoció interna i la comunicació en el sí de l'equip. Actualment la societat compta amb 60 persones treballadores, de les quals 23 són sòcies; és a dir un 38,33% del total de la plantilla. D'aquestes 9 són metges/esses (39,13%), 3 són metges/esses de pediatria (13,04%), 7 són infermers/es (30,43%) i 4 són personal no sanitari (17,40%). També és important destacar que la societat compta amb 17 dones (un 73,9% del total), una xifra força en consonància amb el total de la plantilla, on el 76,67% són dones.

EAP VIC disposa d'una política per promoure la incorporació de nous socis/sòcies amb la intenció d'afavorir una major participació i la coresponsabilitat en les decisions del centre. A més de la participació en l'elaboració del pla estratègic, de la diversitat de comissions transversals i grups de treball existents, es publiquen puntualment a la intranet els acords de la

Direcció, de les diferents comissions, del Consell d'Administració i de la Junta de Socis, amb l'objectiu de posar a disposició de tota la plantilla la informació necessària i millorar la comunicació interna.

Com a resultat de la gestió eficient dels recursos i en cas que s'hagi generat estalvi, aquest s'inverteix en innovació, ampliació i millora dels serveis. Addicionalment, per estimular el compromís i la participació, el centre compta amb un sistema d'avaluació per competències que es vincula amb el sistema de retribució en forma de retribució variable i que inclou totes les persones treballadores. L'EAP VIC manté la retribució per sobre de conveni a tota la plantilla.

L'EAP VIC compta amb un pla d'igualtat, considerat com a una eina estratègica per assolir la igualtat d'oportunitats i eliminar possibles discriminacions que es puguin detectar per raó de sexe.

Per tal d'afavorir la igualtat d'oportunitats i la cohesió social es prioritza la contractació de persones amb empreses i entitats socialment responsables a través de la borsa d'entitats com Caritas, amb qui es va signar acord fa anys, l'Associació de persones amb discapacitat física d'Osona –ADFO, i Tapís.

També es té molt present mantenir un bon clima laboral i a les accions de conciliació familiar i de flexibilitat horària s'afegeix el foment d'un estil de vida saludable amb el foment de l'activitat física i d'una dieta saludable, disposant de fruita per esmorzar als menjadors del centre; així mateix s'apliquen descomptes en l'atenció odontològica i de fisioterapeuta al CAP i es vetlla també perquè en tot moment hi hagi una adequació d'eines i recursos tècnics a disposició dels diferents professionals en funció de la tasca que desenvolupen.

La *formació* es considera necessària per a mantenir la competència dels professionals, i es cerca que tothom hi tingui accés, sigui de l'estament i grup professional que sigui. Addicionalment s'han realitzat tallers de *mindfulness* i es posen a disposició de tota la plantilla cursos d'anglès gratuïts, una eina important si es considera la gran diversitat d'orígens de la població atesa al centre. Per altra banda, s'ha proposat fer un estudi de viabilitat i impacte amb la intenció de desenvolupar un pla que faciliti la realització de tesis doctorals als professionals del centre que ho desitgin.

L'estabilitat de la plantilla és una característica d'EAP VIC; en el moment actual el 95% té contracte fixe. Des dels seus inicis es fa reconeixement de la carrera professional a tots els treballadors/res i es manté actualitzat i es promouen de forma activa els canvis de nivell de carrera professional, que suposa també una millora retributiva.

Les activitats de conciliació de la vida laboral i familiar (modificacions de jornada per assistir a enterraments de no familiars, assistir a actuacions de finals de curs o d'altres activitats dels fills, formació interna d'anglès i millora en la disposició d'hores segons Conveni per assistència a visites o proves mèdiques ampliant-ne el concepte per acompanyar a familiars de fins a 1er. grau de consanguinitat) han suposat l'any 2018 un total de 104 per un total de 60 persones en plantilla.

COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ: EL BINOMI EFICIÈNCIA I QUALITAT

L'EAP VIC presta el seu servei a la ciutadania mitjançant el contracte de prestació de serveis amb el CatSalut. En aquest sentit, la realització d'una gestió acurada i eficient de l'ús dels recursos econòmics assignats resulta

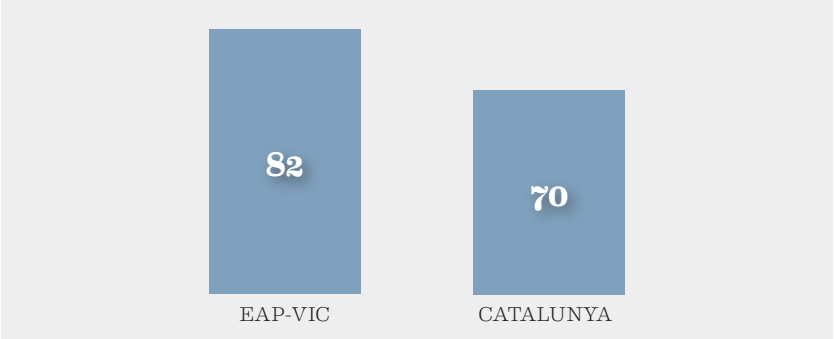
fonamental per donar compliment a la seva missió com a servei públic. Si aquesta gestió econòmica eficient ha estat una constant des dels seus inicis, el CAP ha fet durant els darrers anys de crisi un esforç extra per aplicar mesures d'estalvi de despesa econòmica per habitant sense reduir la qualitat del servei.

En situacions específiques de dificultats de finançament, el model d'autogestió de les EBA resulta especialment eficient perquè facilita afrontar les responsabilitats econòmiques amb un alt compromís de les persones treballadores, garantint un índex d'absentisme baix i un clima estable de pau social. El model facilita també la redistribució de les càrregues de treball i de despesa segons les necessitats en cada moment, disposant de gran flexibilitat, responsabilitat i rapidesa d'acció per adaptar-se a la realitat canviant de l'entorn.

Amb tot això, el centre ha mantingut al llarg del temps una alta qualitat del servei i uns resultats assistencials per sobre la mitjana de Catalunya, amb la contractació d'una plantilla suficient per a la prestació dels serveis, assegurant el màxim nivell de competències dels seus professionals, el compliment de la llei en qüestions laborals i, a la vegada, el desenvolupament de les persones que hi treballen.

Exemples de bons resultats assistencials :

Control acceptable de la hipertensió arterial. 2017



La qualitat de la prescripció farmacèutica (mesurada en l'Índex de Qualitat Farmacèutica establert per CatSalut) és un dels objectius clau de l'activitat assistencial d'EAP VIC i d'eficiència (per l'estalvi econòmic que suposa una adequada prescripció). A tancament de 2018 l'IQF d'EAP VIC és de 89 punts (sobre 100); mentre la mitjana de Catalunya és de 44 punts. Aquesta puntuació suposa que l'EAP VIC és el 8è millor EAP de Catalunya (juntament amb una altre EBA) de 369 equips d'atenció primària del territori català.

Aquest compromís amb la sostenibilitat econòmica del model sanitari públic s'acompanya amb una aposta per la transparència amb tots els grups d'interès en general i amb l'administració en particular. Un dels principals recursos per assegurar el compromís del centre és l'auditoria anual comptable que es realitza des de fa anys per justificar els comptes de l'empresa i l'ús dels recursos públics que arriben. Aquesta transparència també es posa de manifest en l'apartat corresponent de la pàgina web de l'EAP VIC, on més enllà del que exigeix la Llei de Transparència, es fan públics sous i retribucions variables dels treballadors/res i càrrecs directius.

L'establiment d'aliances amb les altres entitats sòcio-sanitàries del territori també forma part de les responsabilitats de l'EAP VIC davant l'administració, tenint sempre present que la raó de ser de les entitats és la prestació de serveis públics, assegurant l'eficiència dels recursos de què es disposa.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS: PROXIMITAT I RESPONSABILITAT SOCIAL

Tenir cura dels proveïdors és un principi essencial en la gestió de la cadena de valor de l'EAP VIC, per tal d'assegurar la qualitat en els serveis finals als usuaris. Per això, des del centre es procura mantenir relacions duradores amb els proveïdors a través d'un diàleg permanent amb tots ells.

Una de les preocupacions dels proveïdors pel manteniment dels seus negocis és el pagament en els terminis pactats, compromís que l'EAP VIC ha mantingut fermament al llarg de la seva trajectòria, assegurant que no es produeixin demores en els terminis pactats, fins i tot en moments crítics de tresoreria, que poden ser deguts al retard de pagaments per part de l´Administració.

En el context del Pla d'RSC 2018-2020, es prioritza la contractació de pimes i autònoms de proximitat i d'entitats que compleixen amb una tasca d'integració social, laboral o solidària o que contracten persones en risc d'exclusió o amb discapacitat (Calandra –rentat de roba-, ADFO).

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT: ECONOMIA CIRCULAR

Un dels objectius que formen part de les línies estratègiques del Pla d'RSC de l'EAP VIC és reduir l'impacte ambiental de l'empresa i complir amb les normatives ambientals vigents. Per això actua tant a nivell de la pròpia gestió, de les actuacions de manteniment de l'edifici i de les instal·lacions, de la cadena de proveïment, de la relació amb els diferents grups d'interès i amb la societat en el seu conjunt.

En aplicació del pla de gestió de residus, s'han posat uns contenidors per a la recollida de piles usades al servei dels usuaris del centre, s'ha posat en marxa un sistema per reciclar les càpsules de cafè i es fa una gestió dels residus amb els proveïdors corresponents (biosanitaris, productes químics d' alt risc i altres residus – paper i cartró, tòner, piles, material orgànic, etc.-). També es fa formació a les persones treballadores i es dissenyen els procediments per fer un correcte seguiment i aplicació de millores.

Des de l'aplicació de criteris de cura del medi ambient en la cadena de proveïment es prioritzen els criteris de l'economia circular. En general, es tendeix a contractar amb totes aquelles empreses que fan tractament de residus o que reciclen o reutilitzen els diferents materials, els proveïdors que treballen amb materials biodegradables, la contractació de càtering amb menjar ecològic o la compra de paper reciclat. Des del propi centre també es fa reciclatge de material que no és útil donant-lo a altres empreses que en faran ús.

En relació a la protecció de les persones treballadores s'han aplicat mesures per millorar les condicions ambientals en les consultes, com per exemple: s'han pres mesures d'humitat i d'il·luminació en cada lloc de treball, s'ha canviat la ubicació de la zona de treball del personal administratiu del despatx i s'han canviat cadires, pantalles dels ordinadors dels llocs de treball que ho requerien més.

Per a reduir el consum energètic s'han instal·lat llums LED, s'han aplicat criteris per reduir al mínim l'ús de piles i s'ha creat un programa per fer el seguiment del consum de cara a introduir mesures correctores.

Per contribuir específicament a minimitzar l'impacte ambiental a través de la cadena de proveïment, també es contempla al Pla d'RSC prioritzar acords, convenis i contractes amb empreses que segueixin una política mediambiental de reducció de l'impacte, amb preferència per aquelles que puguin certificar-ho.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per José Antonio Lavado a partir de les entrevistes realitzades a Marta Serrarols, gerent d'EAP Vic – i a la comissió de responsabilitat social del centre.

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.

Epos

Nom de l'empresa GRUPO EPOS
Sector d'activitat Treball temporal, formació i selecció
Plantilla 60 persones
Pàgina web www.epos-ett.com
Twitter @Epos_RRHH
Adreça Carrer Pallars 4-6 3ª Planta 08402 Granollers
Contacte granollers@epos-ett.com

epos
european personnel organization services

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Grupo Epos és una organització que es constitueix a Düsseldorf (Alemanya) l'any 2007. En l'actualitat opera amb organitzacions pròpies i independents a Alemanya, Rússia, Polònia i Espanya, on dona cobertura a tot el territori estatal, incloses les illes, comptant amb una àmplia xarxa d'oficines.

El grup es constitueix a Espanya el 2008, amb tres línies d'activitat principal: treball temporal, selecció i formació, i opera actualment amb tres societats: Epos SPAIN ETT, S.L., GRUP Epos RECURSOS HUMANS S.A. i GRUPO EPOS IT LAB, S.L.

MISSIÓ

Epos existeix per donar resposta a les necessitats dels seus clients i treballadors, establint una relació propera de confiança i honesta amb la finalitat d'esdevenir un col·laborador indispensable en l'àrea dels recursos humans.

Compromesa amb el benestar i desenvolupament de les seves persones, amb el respecte al medi ambient i amb la responsabilitat de contribuir a la societat de la qual en forma part.

VISIÓ

Epos vol esdevenir un referent dins el sector dels recursos humans, competint a través de la innovació i l'excel·lència, treballant constantment per oferir noves oportunitats al seu principal actiu, els treballadors i treballadores.

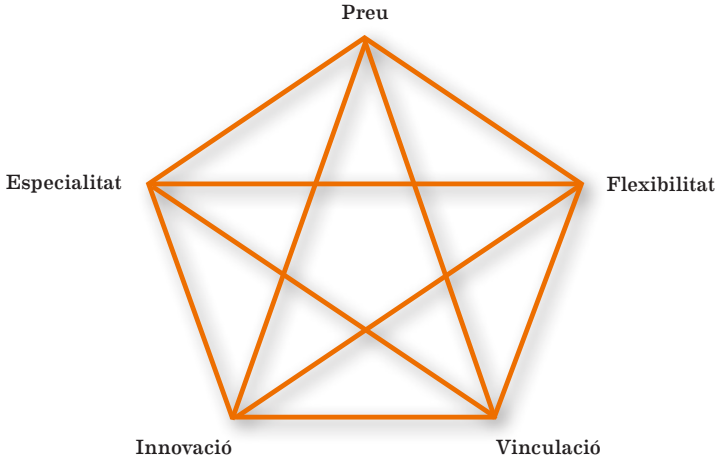
VALORS

Els principals valors que guien la seva forma de ser:

- **Confiança**. En totes les persones que col·laboren en els processos de treball.
- **Compromís**. Vocació de servei, buscant sempre la millor solució per satisfer les expectatives dels clients, anticipant-se a les seves necessitats. Una manifesta voluntat en la millora contínua de tots els processos de treball, amb un objectiu d'excel·lència.
- **Honestedat**. Actuant amb transparència i responsabilitat, pensant en l'èxit col·lectiu, tant de l'empresa com dels que es relacionen amb ella.
- **Integritat**. Transmetent als propis equips humilitat, respecte i perseverança, tant en l'abast dels seus objectius, com en el tracte amb les altres persones.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

Maneres de competir d'una empresa en un mercat



Evidentment, es difícil trobar "Estats Purs" de competència, però generalment és un el que domina

Epos vincula la seva missió, visió i valors amb les bases del seu model de negoci i de competitivitat. Seguint el model de les formes de competir de Michael Porter, Epos s'identifica amb:

- Competir en Innovació: l'empresa s'esforça a crear, i donar al client, el servei més nou i avançat del mercat.
- Competir en Vinculació: l'empresa tracta d'establir vincles amb el client de manera que aquest no es plantegi alternatives amb el tipus de servei que aquella li proporciona.
- Competir en Flexibilitat: l'empresa ofereix el millor servei individualitzat a mida dels desitjos o requeriments del client.

El grup empresarial es planteja continuar amb la seva política d'inversió per oferir un millor servei al client. En aquest sentit, està previst properament: implementar un nou CRM com a base de connexió de tota relació amb els principals grups d'interès, posar en marxa una APP de comunicació amb les persones treballadores de l'organització, automatitzar part del procés de selecció i crear un portal web de comunicació amb els clients. Actualment aquestes aplicacions es troben en format de prova.

El grup també disposa de diferents certificacions que avalen la qualitat i el rigor professional en la prestació dels seus serveis i que es poden consultar en el següent enllaç: **https://www.epos-ett.com/wp-content/uploads/2018/05/CERTIFICADOS-OCA.pdf**. Té també l'objectiu d'avançar en matèries com el nou sistema integrat de Qualitat i PRL amb la norma UNE 45001, així com un sistema de CORPORATE DEFENSE, i una primera memòria d'RSC per a l'exercici 2020.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL I L'ÈTICA EMPRESARIAL

Grupo Epos es planteja l'elaboració a curt termini d'un Pla de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), de forma voluntària, en base a un seguit de compromisos socials i ambientals amb els seus principals grups d'interès, que van més enllà de les obligacions legals.

Aquest pla ha de formar part de l'estratègia empresarial de Grupo Epos en el convenciment que una gestió socialment responsable contribueix a millorar la confiança i la viabilitat de la seva activitat a llarg termini.

Conseqüentment, la Direcció General de Grupo Epos ha establert un conjunt de directrius i objectius generals, que serviran de base al futur pla d'RSC i que guien les actuacions del grup en relació amb la seva responsabilitat davant la societat:

1. Desenvolupar un sistema de gestió que li permeti aconseguir una millora contínua de la seva responsabilitat social.
2. Complir la legislació nacional i les normes de Dret Internacional.
3. Respectar, davant els seus empleats i empleades, la igualtat d'oportunitats, de tracte, la seva privacitat, la seva llibertat d'opinió, la formació necessària, una retribució justa, així com evitar formes de persecució psicològica.
4. Avançar en el compromís amb les normes més exigents de salut i seguretat.
5. Promoure en tota la plantilla un major grau de solidaritat, responsabilitat i participació social.
6. Oferir als seus clients un servei de qualitat, en el termini acordat, assessorar-los per a que el seu entorn de treball sigui segur i saludable, mantenir la deguda confidencialitat i respecte a la privacitat de les seves dades, adoptar una actitud d'honestedat i disposar de procediments per al tractament de suggeriments i reclamacions.
7. Promoure actuacions socialment responsables en aquelles empreses en què es disposi del control o de la capacitat de gestió, impulsant aquestes actuacions, igualment, a les empreses proveïdores, a través dels processos de selecció i contractació.
8. Treballar amb respecte cap el medi ambient reduint al mínim els efectes adversos sobre l'entorn i disminuint el consum d'energia i les deixalles.
9. Promoure que els grups d'interès reflecteixin i fomentin els valors de Grupo Epos al llarg de tota la cadena de col·laboració.
10. Impulsar les vies de comunicació i diàleg amb els diferents col·lectius relacionats amb les activitats de la societat, per assolir una sintonia entre els valors empresarials i les expectatives socials.

Grupo Epos practica un model de governança d'escolta activa. Les àrees tenen les portes obertes per fer propostes que són valorades per la Direcció General qui pren decisions implicant els diferents directius i responsables de la companyia.

Formalment, l'equip humà de Grupo Epos es reuneix dues vegades l'any en el que anomenen "reunions d'escolta activa" on participa un representant de cada oficina i els caps de departament implicats, per tal d'intercanviar informació, identificar problemes i posar en comú propostes de millora.

Trimestralment també es fa un seguiment de l'evolució del negoci amb les direccions comercials.

Per la seva banda, les direccions de cadascuna de les deu oficines té delegada la gestió del seu equip i la funció d'assegurar que la missió, la visió, els valors i el pla estratègic estan presents en les actuacions quotidianes de les persones que formen part de l'empresa.

DECLARACIÓN DE LUXEMBURGO

Con fecha 04/04/2018 la empresa

EPOS SPAIN E.T.T.

se ha adherido a la Declaración de Luxemburgo, por lo que se compromete a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de sus trabajadores.

En la línia de fer més consistent l'alineació del model de governança amb la responsabilitat social del grup, es té previst de cara al 2019 desenvolupar un programa de compliance i també elaborar un codi ètic que impliqui a les persones treballadores i als diferents grups d'interès.

Durant 2018, després d'haver estat seleccionat, Grupo Epos ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria del programa, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE, elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat social per integrar-lo en la seva estratègia i 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

La persona com a valor

Grup Epos és conscient que el principal actiu d'una empresa són les persones. Per aquest motiu, es cuida molt als treballadors i treballadores, afavorint un bon clima laboral i aportant tots els recursos necessaris per a que l'equip humà de l'empresa pugui dur a terme les seves tasques amb èxit.

Empresa saludable

A l'abril del 2018 es va tramitar la declaració de Luxemburg per la que que el Grup es compromet a integrar els principis bàsics de la promoció de la salut en el treball.

Grupo Epos ha posat en marxa la iniciativa de crear una empresa saludable per millorar la salut de les persones treballadores, fent més saludable tant l'àmbit de treball com els hàbits dins i fora de la feina.

Els objectius són:

- Facilitar informació als/les treballadors/es pel que fa als beneficis de l'alimentació i activitat física saludable.
- Sensibilitzar la plantilla sobre els beneficis d'una alimentació equilibrada i la pràctica habitual d'activitat física moderada.
- Aportar eines i estratègies per assolir un estil de vida saludable a través de l'alimentació i l'activitat física.
- Acreditar-se com a empresa saludable. Els beneficis que es persegueixen amb el programa són: 1. Millora la salut, el benestar i la seguretat dels/les treballadors/es. 2. Redueix malalties i accidents en l'entorn laboral. 3. Facilita el compliment de la legalitat en matèria de salut laboral. 4. Millora la imatge corporativa de l'empresa, tant a nivell intern com extern. 5. Millora la motivació dels treballadors i el clima laboral. 6. Suposa un avantatge competitiu enfront d'altres empreses. 7. Serveix per atreure i retenir el talent a l'empresa.

Per tot això, al llarg del 2018 s'han realitzat nombroses campanyes entre les que es pot destacar: "Stop estrès" per millorar el benestar emocional, "Menjar de forma saludable a l'oficina és possible", per compensar el sedentarisme a la feina amb una alimentació saludable, "En forma davant l'ordinador", amb consells sobre ergonomia, "Les etapes del son; #descansaetapes", campanya sobre la importància reparadora del son i sobre els hàbits de vida saludable.

Política del 2%: contractació de personal amb discapacitat

Al llarg de 2018, el número total de personal cedit amb alguna discapacitat reconeguda ha estat de 13. Des del departament de PRL, s'ha creat el protocol de personal sensible (persones amb discapacitat, menors d'edat, dones embarassades o en període de lactància, o qualsevol persona amb algun tipus de sensibilitat). Com una mesura de millora per 2019, Epos prioritzarà la contractació de personal amb discapacitat per incorporar a la seva plantilla d'estructura.

Pla d'igualtat

Durant 2018 s'està redactant el pla d'igualtat de l'empresa. Aquest pla sorgeix de forma voluntària per part de direcció. La data d'efecte està prevista per al primer trimestre de 2019.

Al pla d'igualtat es defineixen un seguit de millores conegudes com a accions positives en els següents aspectes:

- AP1: Mesures en el àmbit organitzatiu: organitzatius.
- AP2: Mesures en formació, informació i comunicació i llenguatge.
- AP3: Mesures de selecció, promoció i contractació.
- AP4: Mesures de prevenció d'assetjament sexual i mobbing.
- AP5: Mesures de conciliació de la vida laboral, familiar i professional.
- AP6: Mesures en matèria de retribució.
- AP7: Mesures de seguiment.

Dins d'aquest mateix pla estan contemplats també el **protocol d'assetjament**, que s'aplica tant a personal cedit com d'estructura i el **Protocol de violència de gènere**, que contempla l'objectiu de col·laborar amb altres organitzacions per afavorir la contractació de personal que pateix aquest tipus de situació.

Conciliació de les esferes laboral, personal i familiar

Actualment es poden destacar les següents mesures positives: a) maternitat/ paternitat -En el moment de néixer el/la fill/a s'entrega una bonificació de 300€ (únicament personal d'estructura) i b) risc d'embaràs - És una prestació que sorgeix del risc que comporta desenvolupar les tasques o feines habituals per a la mare o el nadó. Aquesta prestació ha de ser demanada per la treballadora i la prestació sempre va lligada a la relació contractual, per tant, en cas de personal cedit amb data de fi de contracte, la prestació finalitza quan finalitza la relació. En el cas del personal d'estructura, totes les dones de la companyia tenen com a millora la concessió del risc a la setmana 30, així com es manté com a millora o benefici social (tot i que el conveni ja no ho contempla) l'acumulació a la baixa per maternitat de les hores de lactància. El nombre total de tramitació de riscos entre l'any 2017-2018 són 4, tant personal cedit com d'estructura.

D'altra banda, l'empresa disposa de 3 reconeixements mèdics "VIPS". Aquests són reconeixements de tot un dia, amb un metge especialista, amb proves d'esforç, esmorzar, etc. Aquests es sortegen entre tots els departaments i oficines.

COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

Oferir un servei de la màxima qualitat i satisfacció per als clients és un dels principals objectius de Grupo Epos. Per aconseguir-ho, l'empresa ha integrat en el sistema de gestió de la qualitat la Norma ISO 9001, implementant un sistema de treball i traçabilitat documental que no només garanteix un bon servei sinó també una millora contínua en els processos.

El departament de Prevenció té el compromís de treballar conjuntament amb l'empresa usuària i aconseguir que les condicions laborals dels treballadors siguin idònies. El grup disposa d'un certificat d'auditoria externa del sistema de prevenció de riscos laborals el qual acredita que Grupo Epos reuneix tots els requisits necessaris que marca la llei per al bon desenvolupament de la prevenció a l'empresa. A més a més, té planificada per octubre de 2019 l'auditoria per certificar a la empresa per a la nova ISO 45001.

A Grupo Epos també es treballa perquè les persones que tinguin alguna discapacitat disposin de les mateixes oportunitats en el mercat laboral. Per a això, es desenvolupa un pla d'integració específic per a cada persona atenent les seves necessitats presents i futures. D'altra banda, es va realitzar un anàlisi específic per a cada empresa assessorant i acompanyant durant tot el procés, tant en la part humana com en els tràmits legals derivats de la contractació. Amb cada nou client es fan esforços per donar a conèixer la Llei General de La Discapacitat (LGD) i així poder oferir més oportunitats als col·lectius en risc d'exclusió laboral. Perquè tot això sigui possible, Grupo Epos col·labora amb Fundación Once i el moviment associatiu ECOM, entre d'altres.

Per donar resposta al procés de globalització dels clients, hi ha un projecte d'internacionalització que està dissenyat per augmentar la capacitat existent i millorar el servei. Així, a través del servei de selecció a nivell internacional, els clients amb seu a d'altres països poden sol·licitar perfils adequats per a cobrir un lloc de treball específic, sigui tant de tipus executiu, com comandaments intermedis o tècnics. Com a conseqüència, Grupo Epos també està oberta a empreses que no tenen cap centre o delegació a Espanya, però que busquen perfils emprenedors que vulguin desenvolupar la seva carrera professional fora del nostre país.

Una altra oferta addicional és el servei online, que connecta en línia els clients del grup i treballadors a través de la pàgina web corporativa. Aquesta innovació en els sistemes i processos de treball permet actuar en qualsevol ciutat o població de la península, oferint un servei àgil i efectiu.

Per altra banda, el grup es preocupa de forma permanent per la implementació de noves tecnologies per millorar la comunicació amb els seus clients i persones treballadores. Per això, han dissenyat una eina pràctica, fàcil i eficaç de comunicació directa entre el grup i els clients a la nova pàgina web. Està estructurada perquè l'usuari pugui accedir, tant al contingut públic com al privat, i consultar la informació amb facilitat. El resultat és una nova forma de col·laboració àgil que redueix la gestió documental disposant de notícies en temps real i més informació a través de les xarxes socials: Facebook, Twitter i Linkedin.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

La cura dels proveïdors i el manteniment de relacions duradores en un context de transparència i diàleg permanent és un dels fonaments de la política del grup en relació amb els seus proveïdors. Per tal d'aconseguir el màxim nivell de transparència i equitat, Epos segueix el model de l'administració pública alhora de la contractació dels proveïdors. Per altra banda, sempre ha estat prioritat el pagament puntual de totes les factures i la negociació de pressupostos on surten beneficiades ambdues parts. De cara a l'avaluació de proveïdors, es fa una avaluació abans de la incorporació a la companyia i a finals d'any, per tal de saber el grau de compliment legal.

A banda, es prioritza la compra de determinats bens i serveis a empreses amb una funció social, com per exemple els lots de nadal i el material per algunes campanyes de comunicació i màrqueting amb Associació de Diversitat Funcional d'Osona (ADFO) o l'agenda anual corporativa amb Labor Viva.

Amb la posada en marxa del futur pla de responsabilitat social es concretaran mesures addicionals per millorar les expectatives i la satisfacció de les necessitats del proveïdors, des de la filosofia del "*win-win*".

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL MEDI AMBIENT

Com ja s'ha fet menció anteriorment, Epos potencia l'ús de la tecnologia i els recursos digitals, en aquest cas, per tal de fer un ús responsable del paper i millorar l'eficiència dels seus processos.

També per contribuir a una millora de l'entorn social i ambiental, es porten a terme una sèrie de programes socials com:

Eco-ampolles

A l'empresa també són molt conscients de la importància del reciclatge i de no malbaratar recursos. Des d'aquest punt de vista i amb l'objectiu de reduir la generació de residus, especialment de plàstic, es van produir ampolles de vidre reutilitzables per a totes les persones treballadores en plantilla. Així, es redueixen considerablement el consum de petites ampolles d'aigua i l'ús de gots de plàstic.

Micro-donatius 1 X 5

Aquest programa es va posar en marxa el 2017. Cada persona de la plantilla, de manera voluntària, fa una donació d'un euro mensual de la seva nòmina i l'empresa ho multiplica per 5. L'import total es dona a finals d'any a una entitat social escollida a votació per part de l'equip d'Epos.

Speed Datting ADFO

Aquest és un programa per afavorir la integració laboral de persones amb diversitat funcional. Es fa amb l'Associació ADFO i és un mètode de selecció en el que els candidats presenten el seu perfil de forma breu a un professional de RRHH, on disposen de la possibilitat de mostrar directament les seves habilitats en relació amb vacants de treball reals.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades en reunions conjuntes amb la direcció general, la direcció financera i amb persones responsables de les àrees relatives a la informació reportada.

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.

Districte digital

Nom de l'empresa Districte Digital SL
Plantilla 6 persones
Sector d'activitat Aplicacions cloud per al sector social
Adreça Carrer de Provença, 281, 08037 Barcelona
Pàgina web www.equaliment.org
Twitter https://twitter.com/eQualiment
Contacte 934 67 28 94

districte digital_

eQuàliment
gestió d'aliments solidaris

UNA EMPRESA ORIENTADA A APORTAR SOLUCIONS AL DESENVOLUPAMENT SOCIAL

Districte Digital SL és una empresa de consultoria IT amb més de 15 anys d'experiència en el disseny i la implementació de solucions basades en aplicacions web, especialitzada en els àmbits de participació ciutadana, associacionisme i serveis socials.

Actualment, l'activitat de l'empresa està vinculada principalment a eQuàliment, un projecte promogut des de l'aliança amb l'empresa de consultoria Bidea S.L.

En aquest projecte, Districte Digital aporta al projecte l'experiència en la informatització dels processos implicats en l'activitat de repartiment d'aliments en diversos projectes locals.

Després d'haver tingut l'oportunitat d'iniciar ja al 2009 la col·laboració amb municipis i entitats implicats en la distribució d'aliments solidaris, van apostar per estructurar aquesta iniciativa, des del convenciment que la prestació de serveis socials, basats sempre en l'acció del voluntariat, no pot ignorar els criteris d'eficiència, transparència i equitat que avui són exigibles a qualsevol projecte d'actuació.

D'aquesta manera, es va crear eQuàliment: un servei cloud que utilitzen els serveis socials de l'administració i les entitats del tercer sector, i que els bancs d'aliments promouen pels beneficis que els suposa l'ordenació de l'activitat de les entitats socials que ells abasteixen.

eQuàliment afavoreix el canvi del sistema tradicional dels lots per la gestió en règim d'autoservei, i aporta la possibilitat de gestionar altres recursos (repartiment de joguines, material escolar, menjador social, rober social, etc.), i amb la previsió d'incorporar al 2019 funcionalitats, com la targeta moneder, d'impulsar projectes d'àmbit provincial amb una major implicació dels Bancs d'Aliments i d'obrir i consolidar noves gammes de serveis.

Amb prop de 70 implantacions a Catalunya, actualment tracta d'expansionar-se a altres comunitats autònomes de l'Estat espanyol, amb la dificultat que suposa la baixa implicació generalitzada dels Serveis socials, i està iniciant les gestions per avaluar la viabilitat de tenir també presència internacional.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

EL COMPROMÍS SOCIAL COM A PART DE LA MISSIÓ DE L'EMPRESA

La missió de Districte Digital, mitjançant la seva iniciativa principal –eQuàliment– és millorar la gestió dels serveis a les persones amb dificultats, que prescriuen els Serveis socials i executen entitats. En aquest sentit, el compromís social forma part de la manera d'entendre l'empresa i la seva aportació de valor a tots els grups d'interès:

Respecte a la relació amb aquests grups d'interès, s'han portat a terme dinàmiques de diàleg estructurat amb els clients (aplicant la metodologia SE&T de Bidea) i està previst ampliar aquests processos per enfortir la confiança amb altres grups clau per a l'organització.

En l'àmbit intern de l'organització, es duen a terme reunions periòdiques en les que la direcció comparteix amb tot l'equip la informació clau referent a la gestió de l'empresa: objectius, estratègia, situació financera...

L'empresa també ofereix l'oportunitat a altres empreses i organitzacions de canalitzar la seva acció social mitjançant eQuàliment, com és el cas de l'empresa Lucta, que amb la seva aportació econòmica ha impulsat la implantació de la iniciativa en 6 municipis de la comarca del Vallès Oriental, on està ubicada la seva seu.

UN ECOSISTEMA D'ORGANITZACIONS CONNECTAT PER INCREMENTAR EL VALOR SOCIAL APORTAT

A Catalunya hi ha prop de 200 entitats socials i un centenar d'equips de Serveis socials de l'Administració vinculats a l'ecosistema eQuàliment. I és que l'activitat només té sentit des de la col·laboració i el treball conjunt amb els diversos grups d'interès implicats. Les aliances – com, per exemple, amb les diputacions en el projecte cliCportal – permeten maximitzar l'impacte social generat al territori.

eQuàliment vol ser l'aliat dels serveis socials i les entitats en l'optimització dels recursos gestionats. Per això, s'ofereix un producte totalment configurable d'acord amb les necessitats de cada organització, que disposa d'autonomia total per a decidir com vol treballar al seu territori d'influència.

EQUÀLIMENT, UN PROJECTE RECONEGUT INTERNACIONALMENT

eQuàliment ha estat seleccionat pel FEAD (Fons d'Ajuda Europea per als Més Necessitats) com una de les millors bones pràctiques europees del 2018.

El FEAD *case studies 2018*, que inclou 27 bones pràctiques en un total de 18 països, es refereix a eQuàliment com a sistema de gestió on-line per a la distribució d'aliments de manera eficient, equitativa i transparent.

El FEAD destaca de quina manera eQuàliment facilita tot el procés de distribució dels aliments, des de la gestió de la llista de beneficiaris fins a la distribució d'aliments. Com ajuda a evitar les duplicitats de dades dels beneficiaris, optimitza recursos, proporciona una assistència més equitativa, augmenta la capacitat de planificació i transparència, i proveeix informació estadística rigorosa. Finalment, destaca que ha esdevingut una eina molt coneguda i utilitzada a Catalunya.

L'altre estudi de cas inclòs a la memòria 2018 referent a Espanya ha estat la Xarxa de supermercats solidaris per dignificar la distribució d'aliments, els CDA de Càritas Girona, que atenen prop de 8.500 famílies i que també estan gestionats tots ells amb eQuàliment.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

Si bé és cert que l'empresa no ha recuperat el volum econòmic previ a la crisi, la gestió responsable dels recursos financers permet mantenir una activitat solvent i sostenible.

La mateixa filosofia de cooperació i aliances exposada abans, ha portat a eQuàliment a trobar socis que han suposat un impuls per al seu creixement al servei del benestar social.

És el cas de la Universitat Oberta de Catalunya, que va seleccionar eQuàliment per iniciar el seu projecte d'inversió en start-ups del sector educatiu i de les TIC amb vocació d'impacte social, a través d'un préstec participatiu de 40.000 euros a través de la seva empresa Invergy. La participació de la UOC a eQuàliment a través d'Invergy ha permès afrontar amb èxit els reptes actuals del projecte i que se centren tant en l'expansió territorial com en el desenvolupament de noves funcionalitats que permetin la gestió d'altres prestacions dels serveis socials i la integració amb els seus sistemes d'informació.

En la gestió financera de l'empresa també s'aposta per la introducció de criteris de responsabilitat, treballant amb proveïdors de banca ètica.

CAPTACIÓ, RETENCIÓ I CREIXEMENT DEL TALENT

La gestió de persones, degut a la dimensió reduïda de la plantilla, es porta a terme des de la proximitat i l'adaptació a la realitat de cada persona. Així, partint d'unes pautes horàries compartides (entrada entre les 8:30h i les 9h, una hora per dinar, sortida entre les 17:30h i les 18h i jornada intensiva els divendres), l'horari s'adapta a la realitat de cada professional.

Més enllà de qüestions concretes com aquesta, la direcció vol oferir a les persones que formen part de l'empresa les millors oportunitats de creixement professional. En aquest sentit, van realitzar un estudi per comparar les condicions laborals respecte al mercat i s'estan impulsant mesures de millora per incrementar el compromís amb el capital humà de Districte Digital. Es tracta d'un mercat complicat, en el que costa trobar professionals i l'organització vol oferir als seus treballadors i treballadores el millor lloc per desenvolupar la seva carrera.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

L'empresa aplica mesures de compromís mediambiental a l'oficina, on tots els dispositius són de baix consum i on es du a terme una recollida selectiva dels residus generats.

Aquest compromís s'estén al valor que aporta eQuàliment, on està previst modificar les funcionalitats perquè es pugui marcar si els productes es poden recuperar o no, per oferir dades globals sobre malbaratament.

De fet, aquest és un àmbit en el que des d'eQuàliment, per la vinculació estratègica amb l'activitat de la iniciativa, es participa molt activament. Un exemple d'aquest compromís és la participació al comitè del projecte ECOWASTE4FOOD, coordinat per l'Agència Catalana de Residus i format per nombroses entitats públiques i privades que duen a terme diferents projectes i iniciatives per evitar el malbaratament alimentari a Catalunya. El projecte ECOWASTE4FOOD vol fer front a la pèrdua recurrent de fins al 30% de la producció agrícola europea que no es consumeix, i alhora demostrar que els residus d'aliments poden gestionar-se per contribuir a una economia eficient i respectuosa amb el medi ambient. És un projecte europeu Interreg de quatre anys de durada.

CONCLUSIONS

Districte Digital ha apostat per centrar la seva oferta en la generació de valor al servei del desenvolupament social. Aquesta aposta ha portat l'empresa a focalitzar-se en eQuàliment, com a solució adreçada a la gestió dels Serveis socials i que es basa en els valors d'equitat, transparència i eficiència.

D'aquesta manera, el compromís social forma part de la manera d'entendre l'empresa i la relació amb tots els seus grups d'interès, incorporen els criteris de gestió de la responsabilitat social en totes les seves dimensions.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Nekane Navarro a partir de les entrevistes realitzades a la direcció de Districte Digital.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'organització 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.

Incognos

Nom de l'empresa Incognos Research and Consultancy
Sector d'activitat Màrqueting i publicitat
Plantilla 2 persones
Pàgina web www.incognos.cat
Twitter @infoincognos
Adreça Carrer Sant Sebastià 18, 08800 Vilanova i la Geltrú
Contacte info@incognos.cat

Incognos és una empresa dedicada a realitzar estudis de mercat i d'opinió pública, aportant solucions per fer més competitives les empreses a partir de l'anàlisi del seu principal valor: el clients. Així, l'objectiu principal és el de cobrir les necessitats d'informació que pot tenir una empresa per tal de millorar el seu posicionament i apropar-se més a les necessitats dels seus clients. Això inclou una amplia gama de solucions que adapten ad-hoc a les necessitats específiques de cada empresa. Aquestes solucions també són aplicables a l'àmbit de les institucions, analitzant les necessitats dels ciutadans.

L'impulsor d'aquesta iniciativa empresarial va decidir fer el pas després de més de 20 anys d'experiència en el sector dels estudis de mercat, treballant en empreses multinacionals i per a empreses multinacionals. Degut a les seves inquietuds personals va detectar que hi havia moltes petites empreses sense possibilitat d'aprofitar els coneixements que els estudis de mercat podien oferir per redirigir el seu negoci i evitar així possibles fracassos. En aquest sentit, valorava molt positivament poder treballar per a grans empreses però poder-ho fer també per ajudar a empreses petites que no disposen dels recursos necessaris.

Incognos treballa seguint tres línies de negoci:

Emprenedors

A part de fer un pla d'empresa, és necessari fer un estudi de mercat per tal d'aportar la informació imprescindible a les persones que volen crear una empresa. Aquest estudi es realitza seguint tres passos:

1. Dimensionar els clients potencials i determinar el seu perfil sociodemogràfic (com són, quins mitjans de comunicació utilitzen,...)
2. Determinar els seu hàbits de consum/compra: Freqüència de consum o compra, quines necessitats tenen, grau de satisfacció amb el seu establiment/empresa proveïdora habitual,...
3. Valoració de la idea de negoci: Valoració global de la idea de negoci, intenció de compra, intenció de recomanar-la,...

En definitiva, ajudar a definir el negoci per evitar possibles problemes futurs.

Empreses

Sobretot per PIMES que ja estan consolidades, realitzant diferents tipus d'estudis per dotar les empreses d'informació essencial que els permeti adaptar-se als canvis que es produeixen i que afecten els clients (Canvis d'hàbits, noves tecnologies...). Es realitzen tot tipus d'estudis, com estudis de satisfacció de clients, d'imatge, de comunicació, de concepte, de producte...

'Invertir en estudis de mercat i opinió pública permet optimitzar els recursos i proporciona informació rellevant per a la presa de decisions tàctiques i estratègiques a curt, mig i llarg termini'

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMES RSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

> Quan un negoci tanca tenim una sensació de "fracàs col·lectiu" i una possible reacció en cadena; en canvi, si hi ha negocis sans i sostenibles econòmicament, això repercuteix positivament en tota la societat

Institucions i associacions de comerciants

Plans de màrqueting i comunicació i estudis sobre el comerç, on es té en compte la tipologia del visitant (qui ve a comprar, com es comporta...) i les necessitats dels propis comerços (més il·luminació, més aparcament...)

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

Per a Incognos la responsabilitat social aglutina totes aquelles iniciatives i compromisos per part de les empreses que contribueixen a la millora social, econòmica i ambiental, i que van més enllà de la seva àrea de negoci.

Missió

Aportar eines i coneixement als empresaris per tal de què puguin portar a terme la seva tasca de manera més eficient, i promoure així el desenvolupament dels negocis locals.

Visió

Ser referent de la investigació de mercats per a PIMES i institucions a les comarques del Penedès i el Garraf enfortint el negoci local i creant ocupació.

Objectius

Cobrir les necessitats d'informació que pot tenir una empresa/institució per tal de millorar el seu posicionament i apropar-se més a les necessitats dels seus clients/ciutadans.

Això inclou una àmplia gama de solucions o tipus d'estudi que es duen a terme, treballant específicament per tal d'aconseguir una millor adaptació de les empreses/institucions a les necessitats particulars de cada client/ciutadà.

Durant l'últim any Incognos 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.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

Incognos està formada per un equip de dues persones amb l'aportació de col·laboradors externs quan els pics de feina ho requereixen. En els seus dos anys de vida no ha requerit de contractes més estables, fet que ha provocat que de moment els temes de conciliació i flexibilitat es portin amb molta naturalitat i que no s'hagin oficialitzat.

Tot i això, per part del gerent de l'empresa existeix la percepció i convicció, de cuidar els treballadors i proporcionar-los un entorn de treball agradable ja que ells aporten els seus coneixements a l'empresa, entenent que aquesta és un organisme viu i al formar-ne part se'ls ha de saber acompanyar i donar resposta als canvis que poden patir al llarg de la vida tan dins com fora del lloc de treball.

Col·laboradors

Incognos treballa amb altres empreses buscant sinergies de col·laboració. Un clar exemple són les empreses de comunicació, on en un primer pas Incognos s'encarrega de definir què li fa falta al client, a qui i com s'ha de dirigir i quina imatge ha de donar i en un segon pas, l'empresa col·laboradora dissenya una campanya de comunicació feta a mida. Això dona lloc a un treball i seguiment conjunt i una sinergia mútua.

COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

Els clients són el principal grup d'interès d'Incognos, i per això el seu objectiu principal és el de fer les empreses més fortes i sostenibles al llarg del temps. D'aquesta manera també s'enforteix el teixit empresarial del territori i per tant afavoreix la comunitat (més treball, més activitat, més impostos...). Aquest objectiu, es complementa ajudant-los a minimitzar els riscos i optimitzar les oportunitats.

La tipologia principal de client és el d'administracions locals, PIMES i microempreses de la zona del Penedès i Garraf, tot i que també treballen per a altres tipologies i ubicacions.

Una de les eines més utilitzades per dur a terme la seva feina són les entrevistes, ja siguin qualitatives (no busquen representativitat però busquen informació essencial) o quantitatives, on **les enquestes són un mitjà *sine qua non* per obtenir informació**. En major o menor mesura, en tots els casos es treballa amb informació personal, i ja abans de l'entrada en vigor de la llei de protecció de dades es va treballar per la protecció de la identitat de la persona que respon a les enquestes així com de les opinions que s'hi donen.

Per altra banda, amb l'objectiu de fer arribar la investigació de mercats a tot tipus d'empreses, incloses aquelles que per la seva dimensió no tenen una gran capacitat d'inversió, Incognos ha impulsat metodologies innovadores al territori. Per exemple, Incognos ofereix l'Òmnibus, una eina que permet aprofitar sinergies utilitzant una mateixa entrevista a un consumidor/usuari per incloure preguntes sobre diferents temàtiques, aconseguint informació d'una mostra significativa, i per tant estadísticament rigorosa a un baix cost. També es posen a l'abast de les empreses més petites altres tipus d'estudi com els de viabilitat o els estudis de satisfacció de la clientela.

Per tot això, l'estiu del 2018 Incognos va rebre el reconeixement de la Federació Empresarial del Gran Penedès del premi FEGP a la iniciativa de nova creació.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Des d'Incognos mensualment es realitzen articles d'opinió que es publiquen al Penedès econòmic, publicació d'abast comarcal, especialitzada en noticies d'economia i empresa, amb seccions dedicades a la tecnologia, història i opinió, sempre en clau empresarial.

Així mateix, realitzen sessions de formació, per tal de donar a conèixer les eines i recursos que poden donar resposta a les problemàtiques de les empreses. Actualment s'estan fent càpsules informatives de 4 i 5 hores, validades per la Diputació de Barcelona amb l'objectiu d'apropar als clients metodologies per adaptar-se als canvis dels consumidors.

Incognos està associada a la Federació Empresarial del Gran Penedès (FEGP), i ofereix assessorament a empreses associades. També ha participat en jornades organitzades per la pròpia FEGP amb la Mancomunitat Penedès-Garraf i ajuntaments locals per donar consell i informació a emprenedors que estan valorant posar en marxa la seva pròpia iniciativa empresarial.

CONCLUSIONS

En Daniel és una persona implicada en l'entorn empresarial del territori i enfocada a dotar les empreses dels coneixements necessaris per maximitzar les seves oportunitats i minimitzar els riscos, a partir del coneixement i les valoracions dels mateixos clients potencials. Per altra banda, està convençut que una empresa ha de tenir un ambient de treball òptim ja que el factor humà és bàsic tant per al rendiment dels treballadors com per la percepció que en reben els clients. Un dels objectius per a la introducció d'accions de responsabilitat social és que aquestes acabin repercutint de forma positiva en l'empresa i el seu entorn.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Sanabra a partir de les entrevistes realitzades a Daniel Lafuente, gerent.

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.

Llagurt

Nom de l'empresa Rahola i Salomó S.L
Sector d'activitat Detallista alimentació
Activitat de l'empresa Cadena de iogurteries
Plantilla 5 d'estructura i 3 a cada botiga
Pàgina web www.llagurt.cat
Twitter @llagurt
Adreça Av. Països Catalans, 109 – Riudellots de la Selva (Girona)
Contacte Tel. 972 477982 · info@llagurt.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Llagurt és un projecte liderat per dues joves gironines, l'Íngrid i la Glòria, que posa en valor el tracte proper i els proveïdors de proximitat i de km0. Va néixer com un projecte d'emprenedoria que va voler crear un concepte nou de botiga on el iogurt natural i el iogurt gelat, fossin els grans protagonistes. Després d'obrir dues botigues, van tenir una gran demanda per créixer a partir de franquiciats. Ara ja són 30 punts de venta, on hi treballen en total més de 50 persones, i mouen un negoci de poc més de 1 milió d'euros.

La singularitat de Llagurt va relacionada amb l'origen emprenedor, que és el que les marca amb aquest interès per fomentar la cultura de l'esforç i la il·lusió: dues noies de 26 anys, llicenciades en Administració d'empreses, engeguen un projecte, després que des de petites ja tinguessin la pretensió de fer algun negoci conjunt. Íngrid Rahola i Glòria Salomó van escollir la idea del projecte a partir de captar el que podia ser una oportunitat de mercat i s'han anat expandint. La idea prové del 2010, quan la Glòria estudiava a Chicago i va observar cues per comprar una terrina de iogurt. L'Íngrid va deixar la feina d'orientadora laboral per posar fil a l'agulla. En tot just dos mesos havien trobat la maquinària per fer els gelats i les granges per comprar la llet fresca i el iogurt ecològic. D'aquí va néixer la idea que, dos mesos més tard, es traduïa en el primer establiment Llagurt, a la Rambla de Girona (Argentaria, 3).

La seva història, tant vinculada a un projecte personal, ha pres forma de conte, el **Conte de les Llagurteres**, i el volen fer servir per animar a tots els nens i nenes a creure en els seus somnis i fer-los realitat, explicant que aquest conte, a diferència d'altres, sí que és real, i així fomentar la emprenedoria i l'educació en valors.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

La voluntat de Llagurt és oferir un servei de qualitat, tant en producte com en servei, i compromís, treballant de forma coherent amb els seus valors:

- Qualitat
- Implicació i Compromís
- Tracte proper i Transparència
- Compromís Social
- Innovació i Emprenedoria

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

La propietat considera que la responsabilitat social és un dels pilars fonamentals del projecte i que es treballa des del sentit comú per fer un món millor per a les persones i l'entorn que els envolta. Les dues sòcies estan compromeses a retornar a la societat el que els hi ha donat i **fomentar la cultura de l'esforç** i l'emprenedoria. A més, es tenen per una empresa transparent, que aporta la informació als grups d'interès quan els la demanen.

Els valors ecològics i de salut, en tractar-se de sector alimentari, hi lligaven de ple. Però el fet és que, com a emprenedores, afirmen que si haguessin escollit un altre sector d'activitat, també haurien desenvolupat un model de negoci basat en la sostenibilitat perquè forma part d'una **opció personal** prèvia i, encara que no sigui el més barat, creuen que cal anar per aquí.

El 2018 han elaborat un **codi ètic** per crear una cultura d'ètica i responsabilitat social. També disposen d'un document de benvinguda que permet alinear totes les persones col·laboradores en la cultura de l'organització.

Durant el 2018, després d'haver estat seleccionada, Llagurt ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, el Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Departament d'Empresa i Coneixement 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 s'ha desenvolupat un pla de millora de la gestió de l'RSE.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I LA SALUT

Llagurt és el nom d'una proposta original especialitzada en la venda de iogurts gelats artesans i iogurt natural ecològic, caracteritzats principalment pel seu bon gust i pel seu baix contingut en greixos. Utilitzen com a base de la seva oferta la recepta tradicional de iogurt fresc, natural, cremós, que és font de proteïnes, calci i vitamines B2, A i D, fet que converteix aquest aliment en una alternativa molt saludable de les propostes de gelat que hi ha al mercat, en línia amb la cultura a la salut que predomina cada cop més a la nostra societat

El model comercial es basa en la gran qualitat dels productes i el fet que cada client s'ho pugui personalitzar combinant els diferents guarniments o toppings. Les varietats són múltiples: amb la base del iogurt ecològic, ja sigui natural o gelat, cadascú afegir-hi els toppings escollits: cereals, fruita seca, salses de fruita d'elaboració pròpia o les fruites naturals tallades al moment, entre altres.

El producte base, el iogurt, és **ecològic**, i la major part dels guarniments són naturals. Però com que, per raons de mercat, també tenen algun guarniment com gominoles o lacasitos, no poden dir que són un comerç 100% ecològic. Amb petites excepcions, els productes formen part d'un model d'**alimentació saludable** i fins i tot en el cas dels fruits secs se'n trien de torrat artesanal.

> Aquí tenim la peculiaritat que ens agrada menjar bé, per això nosaltres ho fem amb iogurt natural ecològic, que té una caducitat molt reduïda

- Control del producte. Control de les temperatures de les neveres i de les caducitats dels productes.
- Control de plagues. Una empresa ens assessora i vigila el control de plagues, insectes i petits rosegadors.

MODEL DE NEGOCI

Descriuen la seva Missió corporativa en termes de *cobrir la necessitat d'un gran segment de població que busca uns postres o un berenar saludables i divertits; amb un tracte al client proper i productes de qualitat i de km0*. La Visió estableix que pretenen ser la iogurteria líder a nivell català amb un concepte diferencial de producte i servei de qualitat.

La idea d'obrir iogurteries no és nova, i de fet competeixen amb altres marques. Es tracta d'un nínxol de mercat que ha experimentat un fort creixement i que s'ha posat de moda arreu com a alternativa light als gelats. Per diferenciar-se de la competència, Llagurt va optar per elaborar els seus iogurts amb llet fresca i iogurt ecològic afegint tot un seguit de valors de responsabilitat social.

L'empresa pretén arribar a ser la primera opció del client a l'hora de pensar en iogurt a l'exterior de casa, aconseguint que la gent associï Llagurt amb la botiga del iogurt de qualitat i del territori, alhora que promocionar l'alimentació sana i divertida i donar suport als proveïdors.

Han transferit aquests valors personals en una passió empresarial i estil de gestió, però l'impuls personal es fa molt present: *Això no és només un negoci, és un projecte personal. Ens agrada el que fem, no és només una feina, sinó un estil de vida. No som ambicioses de créixer molt, sinó de ser felices*.

COMPROMÍS AMB ELS PRODUCTORS I PROVEÏDORS

Per al seu model de negoci, la matèria primera és clau: llet fresca pasteuritzada provinent de granges seleccionades segons la zona, iogurt de La Selvatana, una granja familiar de llet ecològica de Campllong (Gironès). Conseqüents amb el concepte de productes de proximitat, les promotores de Llagurt tenen un coneixement directe de tots els proveïdors, i van a conèixer de prop els seus processos de producció. Amb l'expansió, les mateixes franquícies han proposat més proveïdors per poder cobrir millor la demanda, ja sigui en quantitat com en proximitat.

En la selecció de productes i proveïdors també cal anar incorporant la **innovació**, a partir de les demandes dels consumidors o avançant-s'hi, però sempre procurant treballar amb productes d'aquí que tinguin la qualitat i la sostenibilitat com a base dels seus negocis. La Fundació Alícia els va fer unes receptes temàtiques per a fomentar encara més l'alimentació sana entre els joves.

Per uns cèntims de diferència no canviarien de proveïdor, ja que la relació està basada també en altres factors com la **confiança i la complicitat**. Saben que els seus proveïdors els faran costat si en alguna ocasió cal fer algun esforç especial. Alguns proveïdors no són barats però saben que el diumenge hi són si cal. I és que més enllà del preu, busquen proveïdors que se sentin **compromesos en el projecte**, que el visquin com a propi.

Els establiments

L'extensió per Catalunya la fan a través de la concessió de **franquícies i de botigues pròpies** i ja han rebut prop més de mil cinc-centes sol·licituds per a obrir franquícies, 1.100 de Catalunya i unes 500 de fora, incloent diversos països europeus, però *no es casen amb el primer que els ho proposa. Només*

acceptem la gent, que veiem que cuidarà el producte, que veus que els hi brillen els ulls quan parlen de l'empresa.

Tots els establiments comparteixen estil, amb les parets de pedra, dibuixos penjats i una frase d'emprenedoria. Hi han pensat molt, però sobretot els preocupen els elements de la cultura d'equip. Els **valors** de Llagurt es consideren molt importants per a l'expansió i, si bé s'està obert a qui vulgui compartir el projecte, es demana de compartir aquest estil de qualitat, esforç, cura dels detalls i tracte humà. D'alguna manera volen una continuïtat en els valors que ja estan presents en la producció del iogurt, fent que acompanyin la traçabilitat del producte: ofereixen un producte que ha estat elaborat amb matèria prima de la nostra terra per proveïdors que estimen els seus oficis i que estan fortament compromesos amb el respecte als animals i al medi ambient. Aquest esforç, cura i delicadesa en la producció donen com a resultat un producte fresc de qualitat i volen que aquests mateixos valors es mantinguin presents quan arribi al consumidor.

Però també tenen cura de la **viabilitat econòmica** de cada establiment franquiciat, més quan són conscients que sovint es tracta de projectes d'autoocupació i, per tant, de les il·lusions d'una persona que fa una inversió molt important. Per això, preferim no obrir una franquícia si no valoren que hi ha les condicions necessàries per a l'èxit: *no volem tancar botigues i dilapidar els estalvis del franquiciat*. Trien llocs on hi passi prou gent i sempre en poblacions de més de 30.000 habitants.

L'EQUIP

A les botigues hi treballen més de cinquanta persones, dones en un percentatge molt elevat. L'equip directe de Llagurt es redueix a les dues emprenedores, dos persones a oficines i un repartidor. Les propietàries es mostren orgulloses d'haver pogut donar ocupació i autoocupació (franquícies) enmig de la gravetat social de la crisi.

Llagurt fomenta un model participatiu. Per això, a totes les persones que en formen part, incloses les franquícies, es demana un gran **sentit de pertinença** i fer-se seus els valors. Així, es fomenta la creativitat de tot l'equip per triar nous productes i prendre noves decisions. Es té en compte l'opinió dels treballadors per al nous productes, per millorar el lloc de treball i respecte a la clientela. Una de les pràctiques que tenen per a aconseguir que tothom treballi a gust és que el nou personal l'escullin des del propi equip, ja que és amb qui hauran de compartir moltes hores i il·lusions. Es vol que cada persona se senti involucrada en el projecte, que vinguin a treballar de gust, que siguin bons ambaixadors de la marca, que des de la botiga s'aconselli el client, que sàpiguen els gustos i què pensa el client. Es valora molt les relacions positives entre companys, fins al punt que si s'acumulen incidències és probable que no es renovi el contracte.

> **‘Si volem que el client que vingui se senti com a casa, hem de cuidar molt el personal, ja que és bàsic’**

- No pretenen imposar normes rígides a tota la cadena sinó que consideren que parlant la gent s'entén, i intenten fomentar la propostes i ser permissives.
- Fan formació per restauració sense gluten, higiene alimentaria i al·lèrgens, i APPCC.
- Fan formació dins l'empresa de temes que interessen a l'equip i no sempre relacionada amb el lloc de treball.
- Respecte a riscos laborals, fan formació i incorporen millores.
- Respecte al compliment normatiu, tothom està donat d'alta a la seguretat social, tenen el carnet de manipulador d'aliments, i es paguen les hores extres.

- Acullen alumnes de batxillerat o cicles que han demanat fer les pràctiques a l'empresa.
- Contractació de persones en risc: majors de 45 anys.
- Dret a menjar qualsevol producte mentre es treballa i també el gratuïtament fora de la jornada laboral.
- Flexibilitat horària i conciliació familiar: persones que treballen només matins o només tardes, o només de dilluns a divendres, o només caps de setmana. D'altres poden adaptar l'horari a les seves necessitats.
- Servei de guàrdies per tal que hi hagi suplències si algú falla per algun motiu personal.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

En relació amb la clientela, l'element central és la **qualitat** del producte, alhora que es preocupen per la **diversitat** entre els consumidors: serveixen productes sense gluten i baixos en lactosa, per tal de poder atendre el nombre creixent de persones que tenen malalties o intoleràncies que els impedeixen prendre'n.

Per tal de tenir un coneixement profund de com tenir una operativa adequada, van treballar-ho amb l'Associació Catalana de Persones Celíaques, i cada nou treballador rep una formació específica, i poden orientar, per exemple, sobre quins guarniments són aptes per a celíacs i quins no.

Acompanyant aquesta qualitat del producte, consideren que el **tracte** és fonamental, de manera que valoren les **actituds**, creure en el producte i la marca, o disposar d'habilitats bàsiques, entre les quals tenir plena fluïdesa per expressar-se en **català**.

- Disposen de dues batedores diferents a cada establiment per a assegurar que no es produeix cap contaminació, i les fruites fresques es tallen en el mateix moment.
- Procuren mostrar la màxima **transparència** envers la clientela i una bona atenció al punt de venda, on el consumidor es pot informar dels productes i on els agradar rebre suggeriments per a **millorar**.
- Gestió de queixes i reclamacions: contacten directament amb el client i donen la millor solució possible de manera efectiva i immediata.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Llagurt ha anat incorporant bones pràctiques en el camp ambiental que se sumen al producte de proximitat i ecològic:

- Inversió en llums LED's, botigues amb llum natural.
- Reciclatge de paper, plàstic, vidre, orgànic i rebuig a les botigues.
- Electrodomèstics eficients A++.
- Aixetes amb pedal de peu amb reductors de cabal i reguladors d'aigua.
- Aires condicionats i calefaccions només quan són imprescindibles.
- L'horari de les botigues s'adapta a l'hora d'hivern/estiu.
- Comandes concentrades per minimitzar emissions de CO_2.
- Dosificadors en els productes de neteja.
- La majoria de productes de neteja són sostenibles, menys agressius amb el medi ambient.
- Reutilització de materials de construcció en les reformes de les botigues.

Un projecte anti-residus: l'empresa Resid'ÚS va col·laborar amb l'Escola Eiximenis de Girona i les iogurteries Llagurt per dur a terme una activitat de prevenció i sensibilització sobre la quantitat de residus que generem, emmarcada dins la programació de la Setmana Europea de la Prevenció de Residus. Resid'ÚS va recollir envasos de vidre que les famílies de l'escola ja no utilitzen, els va netejar i distribuir a les dues botigues Llagurt de Girona i a la de l'Espai Gironès de Salt. Durant aquesta setmana aquests comerços Llagurt ofereixen l'opció que els productes siguin servits en vidre en comptes de paper o plàstic. Així, s'explica a la clientela el perquè de l'activitat i se'ls demana el compromís de retornar l'envàs de vidre a Llagurt per a la reutilització.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

El compromís amb l'entorn és un valor fonamental d'aquesta empresa i és consubstancial al seu funcionament a partir de les **aliances** amb productors i empreses locals. De fet, malgrat les propostes que han tingut, aquest és un projecte de proximitat i no tenen previst sortir de Catalunya.

Els **valors de país** són indestriables d'un projecte basat en la proximitat, l'arrelament, la intensitat de les relacions. I la mateixa marca ja ho expressa plenament ja que prové de la manera com les iaies de Girona anomenen el iogurt, llagurt. Les inauguracions es fan amb castellers i percussió.

En aquest sentit, també cal fer notar que el català és llengua vehicular de l'empresa: se'n fa ús en totes les relacions, la retolació és exclusivament en català i totes les persones de l'equip han de poder expressar-s'hi perfectament. A la botiga franquiciada a Perpinyà es treballa i s'atén en català (a banda del francès). A més, col·laboren en el programa Voluntaris per la Llengua, de manera que totes aquelles persones que estiguin estudiant català poden venir als establiments de Llagurt a practicar i dialogar en parelles, sense necessitat de consumir.

En el marc de l'aposta per una "alimentació sana i digna", s'han implicat en projectes adreçats a reeducar els joves en aquest camp (aprox. 1.850 infants anuals). Realitzen a les escoles de infantil i primària l'ofici de llagurter/a, així afavorint la importància dels productes de la terra i la qualitat en l'alimentació.

- Llagurt col·laborat realitzant **xerrades d'emprenedoria** a instituts i altres com ara la Tribuna de Girona, UDG, UAB, ajuntaments...
- Ofici de llagurter/a: fomentar els bons hàbits alimentaris i d'higiene entre els infants, contra la pobresa infantil. El Conte de les Llagurteres. Conte educatiu amb valors d'emprenedoria
- Col·laboració amb l'Associació de Celíacs de Catalunya per donar servei de qualitat i amb seguretat a les persones celíaques. Formació als treballadors per tractar aquest tipus de clients.
- Solidaritat: Recollida de culleres de plàstic per a una nena amb una malaltia minoritària
- Autobusos gratuïts per visitar les granges. Activitat de visita a la granja on es fa el nostre iogurt natural.
- Joc de pistes per Girona. Llagurt fa 8 anys i fem un joc per tot Girona perquè la gent trobi uns vals per llagurts gratis amagats per tota la ciutat.
- Xarxa d'empreses amb compromís. Xerrada taller al SOC de la Xe@c per millorar l'ocupació de les persones a l'atur.

Llagurt ha rebut diversos premis i **reconeixements**, entre els quals:

- Reconeixement com a Centre Col·laborador del Carnet Jove, Generalitat de Catalunya (23/02/2017)
- Premi a la Qualitat Lingüística en el món empresarial PIMEC (2015)
- Reconeixement pel desenvolupament de la Responsabilitat Social Empresarial. Respon.cat, 2014
- Reconeixement a la Qualitat Lingüística Empresarial 2012, dins els Premis Jove Empresari de l'AIJEC.
- Millor Iniciativa Comercial en Innovació de la Generalitat de Catalunya.
- XVII edició dels premis Bancaja en la categoria de joves emprenedors 2012.
- 1a edició dels premis Girona Emprèn de l'Ajuntament de Girona (2011).

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades amb Íngrid Rahola, co-propietària, i Cristina Modrovejo, responsable 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.

Muria

Nom de l'empresa Mel Muria
Sector d'activitat Associació empresarial
Activitat de l'empresa Producció i comercialització de productes apícoles
Plantilla 15 persones
Pàgina web www.mielmuria.com
Twitter @MelMuria
Instagram @mielmuria
Adreça Av. Catalunya, 23 · 43519 El Perelló (Baix Ebre)
Contacte T. 977 49 00 34 - melmuria@melmuria.com

DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Muria és una empresa dedicada a la producció i comercialització de mel d'abella, amb activitat familiar documentada que es remunta al 1810. Actualment ja són sis les generacions d'apicultors de la família Muria, que manté el caràcter artesà i aposta per la tradició.

Foren dels primers productors del Perelló que van introduir els ruscs moderns de caixa fusta, fet que va permetre la transhumància, inicialment pels entorns propers i posteriorment per tot Catalunya, País valencià i Terol. Actualment els apicultors de Muria tenen 2.000 ruscs Dadant amb abella negra ibèrica en diferents indrets de la Península Ibèrica aprofitant les èpoques de floració i garantint el subministrament de mel tot l'any.

Muria és una Societat Agrària de Transformació (SAT), amb quatre socis. Disposa d'un espai de 800m2 amb oficines, magatzem, planta envasadora, botiga i centre d'interpretació.

Comercialitza sota tres marques principals: Muria, Muria Bio i artMuria, aquesta última amb producte de luxe. A més, Natur - Diet Muria és l'empresa distribuïdora a Catalunya del sector ecològic. Els productes de la marca Muria Bio són apreciats sobretot a França, La Paquita al canal horeca i Mel CAT a grans superfícies.

A banda d'una gran varietats de mel, també comercialitzen altres productes d'origen apícola com ara pol·len, caramels, espelmes, cera pura d'abella, gelea reial, bresca, xarops, cosmètics (sabons, tintura de pròpolis...), productes de regal i altres.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

L'amor: **la natura**
La passió: **ser apicultor**
El nostre somni: **un món ecològic**

MURIA Apicultores desde 1810
Bio MURIA Apicultores desde 1810
artMuria Mediterranean Flavours 1810

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

Durant el 2018, després d'haver estat seleccionada, Muria 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 el Departament d'Empresa i Coneixement 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.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

La seva activitat produeix a partir de la natura, de manera que és una empresa sensible i respectuosa amb el medi ambient. De fet, les alteracions de l'equilibri natural suposen un risc enorme sigui pel canvi climàtic o sigui per la greu afectació que els eixams d'abelles estan patint els darrers anys, que han vist minvar de manera significativa el nombre d'exemplars. Muria disposa d'un veterinari per tal de fer un seguiment continu de l'estat de les poblacions, si bé no poden evitar que cada pagès conreï fent ús dels fitosanitaris que consideri, sovint amb criteris economicistes que asseguren una bona producció a costa de perjudicar l'entorn en general i les abelles en particular. En aquest sentit, l'Associació d'Apicultors ha fet valdre les seves queixes, ja que és un problema que afecta greument la productivitat del sector, i estudien l'afectació amb el Departament d'Agricultura de la Generalitat.

Entre altres afectacions que també pateixen, hi ha els organismes genèticament modificats que produeixen flors sense pol·len, de manera que a les abelles els manca la proteïna. I també hi ha les repoblacions forestals amb pins en lloc de roures, que no són convenients per a les abelles.

Una part de la producció disposa de la certificació ecològica CCPAE ES-ECO-019-CT. Mel Muria va ser elegit millor producte BIO a l'edició de BioCultura Barcelona 2016, entre més de 18.000 referències de productes ecològics.

L'empresa ofereix mel crua ecològica, i també altra entre 45 i 50º, però mai mel pasteuritzada, per sobre de cinquanta graus.

També cal ressaltar que es disposa d'un espai reservat dintre la seva botiga per als productes Reserva Biosfera Terres de l'Ebre.

COMPROMÍS AMB L'APICULTURA I AMB LA SOCIETAT

Aprofitant les instal·lacions del Perelló, la família Muria va posar en marxa el 1999 un espai museïtzat amb eines apícoles antigues, diversos documents històrics relacionats amb la història de la producció apícola, i una "font de mel" que ha esdevingut popular. El museu, equipat amb una sala audiovisual, ha potenciat de manera significativa tot el relacionat amb el món de la mel: visites guiades al museu, sortides al camp per conèixer la vida de les abelles, i l'organització de tallers didàctics per difondre tot el que envolta el curiós món de les abelles i la mel. Es calcula que entre els anys 1999 i 2011, més de cent mil persones de totes les edats, de tot el país i de diferents llocs europeus, han visitat aquest museu.

A partir del 2011 es fa un nou pas posant en funcionament el "Muria Centre d'Interpretació Apícola", inaugurat pel president de la Generalitat de Catalunya, i que fou guardonat amb el Premi Cartanyà de la Diputació de Tarragona. El Departament d'Ensenyament ha reconegut l'aula didàctica on els centres educatius realitzen els tallers com a Aula Rural. Val a ressaltar que el Centre està plenament adaptat per a persones amb mobilitat reduïda. Aquest espai ha permès millorar la qualitat pedagògica de les

visites escolars i ha significat un valor afegit a l'activitat tradicional de la família.

Al 2018 van fer reformes a la botiga i van instal·lar una màquina de vending que permet comprar mel les 24 hores del dia i un nou mural sobre apicultura a l'aula didàctica. A més, van fer una exposició sobre fumadors, una eina que és fonamental per a amansir les abelles. Antonio Gómez Pajuelo, referent mundial al món de l'apicultura, va ser el comissari de l'exposició sobre els fumadors, que va destacar "el recorregut històric i visual que aporta amb les mostres dels diferents fumadors utilitzats pels apicultors al llarg dels temps".

L'ONU declarà el dia 20 de maig com a Dia Mundial de l'Abella l'any passat. Des de Mel Muria és van proposar un seguit d'activitats a l'escola Jaume II del Perelló. Per tal de celebrar el dia, tota l'escola va esmorzar pa amb mel, es va realitzar el lliurament dels premis del concurs de dibuix amb temàtica sobre l'apicultura, i durant un mes van tenir una exposició oberta al públic, al centre amb tots els dibuixos realitzats des dels cicles inicial, mitjà i superior. Per concloure el dia, al cicle mitjà es va fer una xerrada per conscienciar sobre la importància de les abelles per l'ecosistema, ensenyant als alumnes com podem contribuir tots per salvar-les.

Malgrat ser una empresa petita, fan cooperació internacional ja que col·laboren amb una Organització No Governamental africana, NASCO FEEDING MINDS a qui subministren material apícola. Així mateix, sovint fan col·laboracions en espècies amb entitats socials locals.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

Rafel Muria destaca la professionalitat com a part de la identitat de l'organització, ja que els agrada fer les coses ben fetes, i es defineixen com una empresa amb productes de qualitat. Aquesta qualitat s'han de comunicar al mercat i, per això, porten el màrqueting i el disseny tan lluny com poden.

No produeixen tota la mel, però la que adquireix es fa sota criteris de qualitat i sempre amb producció de la Unió Europea.

Mel Muria ha obtingut diversos premis entre els quals destaquem aquests dos concedits el 2018:

Premi a la Internacionalització en la cinquena edició dels **Premis Cambra**, convocats per la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i navegació de Tortosa.

Premi a la Petita Empresa més competitiva de Catalunya, en la 31a edició dels Premis convocats per Pimec. L'aposta per la divulgació, el compromís amb la natura i el medi ambient i la qualitat dels productes l'han fet mereixedora d'aquest reconeixement.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

L'empresa està formada per un equip de 15 persones, que a oficina és bàsicament femení i en la producció masculí.

Rafel Muria expressa que l'empresa funciona com una colla d'amics en el sentit que gaudeixen de la feina perquè darrere un ofici com el de l'apicultura hi ha una passió. Les persones de l'equip estan molt involucrades i nota que tothom se sent part de l'empresa, per exemple, quan envien pel whatsapp compartit fotos de productes propis que han trobat lluny de casa viatjant pel món.

Es donen bones pràctiques de flexibilitat laboral però no codificades, ja que es tracta d'una empresa molt petita i fins ara no els ha calgut regular-ho. A nivell de formació, fan cursos per a tothom o per àrees un o dos cops l'any.

CONCLUSIONS

Muria viu amb orgull l'ofici de l'apicultura com a tradició familiar que es remunta a dos segles, i han aconseguit, malgrat ser una empresa petita, situar-se en mercats internacionals gràcies a l'aposta per la qualitat que els ha valgut diversos premis i reconeixements. Les diferents col·leccions de Mel Muria s'exporten avui a diferents països europeus, de l'Orient Mitjà i també a Hong Kong i Japó.

El seu sentit de responsabilitat davant la societat s'ha focalitzat en la qualitat del producte natural i amb la divulgació de la cultura apícola, que va tenir com a acció la creació d'una col·lecció privada per preservar la tradició i que va evolucionar cap a una aula d'aprenentatge amb un enfocament pedagògic.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades a Rafel Muria, president de Mel Muria.

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.

PAS Prevenció Assistència i Seguiment

Nom de l'empresa PAS Prevenció Assistència i Seguiment
Sector d'activitat Serveis a les persones (atenció psicosocial i mèdica)
Plantilla 15 persones
Pàgina web www.pas-org.cat
Adreça C/ Mossèn Andreu, 13-19 1a planta 08940 Cornellà de Llobregat
Contacte pas@pas-org.cat

PAS Prevenció Assistència i Seguiment
Gestió de Serveis Psico-socio-sanitaris

UNA ENTITAT DE BASE ASSOCIATIVA AL SERVEI DE LES PERSONES

PAS (Prevenció, Assistència i Seguiment) és una entitat d'economia social de gestió de serveis psicosociosanitaris, especialitzada en la prevenció i l'assistència en l'àmbit de la salut mental i les addiccions.

PAS es va crear com a entitat l'any 1995 pels professionals de la psicologia, psiquiatria, treball social i infermeria que formaven part del CAS Fontsanta, al ser externalitzada la gestió del centre per les administracions locals de la zona.

Des de llavors PAS gestiona el CAS Fontsanta, adreçat als municipis de Cornellà de Llobregat , Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern, i des de 2008 també el CAS del Baix Llobregat Centre, que amb seu a Sant Feliu de Llobregat dona servei a aquest municipi i els de Cervelló, Corbera, El Papiol, La Palma de Cervelló, Molins de Rei i Vallirana. Ambdós centres formen part de la xarxa del Catsalut i van ser pioners en l'atenció a menors.

La missió de PAS és proporcionar a les persones serveis d'atenció psicosocial i mèdica d'alta qualitat, on els professionals tinguin una atenció ètica i humanista, així com una visió global de la persona, la família i la comunitat.

Aquesta missió es concreta en els objectius següents:

- Gestionar serveis amb criteris de qualitat i de satisfacció de l'usuariat i orientat a les persones.
- Donar resposta a les necessitats socials davant les problemàtiques noves i canviants de salut, des d'un abordatge integral i interdisciplinari.
- Promoure i desenvolupar nous mètodes de treball per a la prevenció i el tractament en l'àmbit sociosanitari, de salut mental i addiccions.
- Contribuir a facilitar el desenvolupament de les organitzacions de serveis socials i sociosanitàries públiques i privades.

Serveis

- Serveis assistencials.
- Prevenció-educació i intervenció comunitària.
- Consultoria i assessorament per a organitzacions públiques i privades de l'àmbit social i sòciosanitari.
- Formació i supervisió professionals.

PAS disposa d'un pla estratègic que revisen cada any i sobre el qual es proposen seguir creixent per ampliar el nombre de serveis i centres que gestionen, sempre en el marc de la seva missió.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

COMPROMÍS SOCIAL COMPARTIT

Va ser el compromís social compartit d'un grup de professionals el que va donar fet al naixement de l'organització i és aquest compromís el que segueix sent el nucli del projecte.

D'aquesta manera, la cultura de l'organització està marcada per la vocació de servei amb un component social determinant, que porta a viure un conjunt de valors compartits en el dia a dia. La responsabilitat (amb la feina i amb el grup), la implicació tant dels professionals com de les persones usuàries i les famílies i el compromís marquen la manera de ser i de fer de PAS.

Aquesta vocació de servei compartida es trasllada a una especial cura de la millora continua de l'atenció al client, amb la finalitat de trobar sempre la millor resposta a les seves necessitats de manera molt àgil i acompanyar-lo des de la seva singularitat.

Per aconseguir-lo tenen establerts mecanismes com la realització d'enquestes de satisfacció bianuals o la disposició de bústies de suggeriments als centres. Les propostes rebudes són analitzades i se'ls dona resposta. Recentment, per exemple, van rebre la sol·licitud de disposar d'una tarda de servei d'infermeria i ho han posat en marxa de manera ràpida.

Estan acreditats en la norma ISO 9001:2015 amb una integració de la gestió de la qualitat en el dia a dia i un seguiment durant tot l'any del desenvolupament dels processos vinculats, amb el suport d'una consultoria externa.

LA POLÍTICA DEL FACTOR HUMÀ AL NUCLI DE L'ESTRATÈGIA

La política de cura del factor humà està en el centre de l'estratègia de PAS, orientada fonamentalment a la qualitat dels serveis assistencials que gestiona formant part de la xarxa pública.

Aquesta aposta es concreta en diverses línies d'acció:

Promoció de la igualtat d'oportunitats:

Com a organització disposen d'un pla d'acció i de mesures per promoure la igualtat d'oportunitats. En una professió molt feminitzada, van avançant en la incorporació d'homes a la plantilla (actualment un 27%) i en l'equilibri entre homes i dones a l'equip directiu.

Conciliació

Es produeix una adaptació de la feina a l'estil de vida privada. Sempre que es garanteixi el servei, des de la lògica assistencial, s'ofereix la possibilitat de fer aquesta adaptació. I per fer-ho assignen les hores de treball en paquets anuals que cada persona es distribueix. D'aquesta manera, es pot treballar més hores de les estipulades cada setmana i disposar de més dies lliures, les vacances i festius es distribueixen des d'una relació solidària de consens.

El resultat és que pràcticament cada persona té un horari setmanal diferent i aquesta flexibilitat és molt valorada per l'equip.

Direcció per objectius:

Es porta a terme una direcció per objectius, amb un sistema retributiu vinculat, que s'avalua anualment amb cada persona treballadora en una reunió en la qual es contrasta el compliment d'expectatives i funcionament en el marc de l'organització.

Desenvolupament professional:

L'organització elabora un pla de formació anual i es disposa d'una bossa d'hores de formació per treballador, a partir de la qual es negocia cada any la formació que vol realitzar cada persona, partint de l'oferta regular que els organismes competents posen a disposició (Generalitat, col·legis professionals, etc.).

A mes, en les reunions d'equip es destina un temps a la realització de sessions internes de formació en les quals es comparteixen també els aprenentatges derivats de les formacions externes realitzades.

Participació a la presa de decisions:

Totes les persones treballadores participen en la presa de decisions, no només les sòcies, en tres tipus diferents de reunions: reunions setmanals de cada centre, reunions eventuals amb tota la plantilla i reunions de socis (1 o 2 cops l'any). S'aposta per una participació pragmàtica en els àmbits que requereixen la implicació de totes les persones, de manera complementària a les decisions que depenen exclusivament de la direcció.

Avaluació de riscos laborals:

Es porta a terme una avaluació de riscos per part d'una empresa externa. Tenen una especial cura en la prevenció de riscos psicosocials, són experts en la matèria i col·laboren amb l'empresa externa per planificar les millors accions en aquest àmbit.

PARTICIPACIÓ A L'ENTORN COMUNITARI I SOCIAL

Com a entitat integrada a la xarxa pública de serveis socials i sanitaris, estan molt implicats en la participació activa i la millora a l'entorn comunitari en què actuen. Algunes iniciatives que evidencien aquesta participació són:

- Col·laboració amb el CAT Salut i, en el marc de la xarxa, amb directors de zona, participant també en fòrums de trobada de proveïdors, en l'elaboració de plans territorials, etc.
- Participació en xarxes dels territoris en els quals gestionen serveis: consells de salut, xarxes de promoció de la salut, taules de salut mental, coordinació amb els CAP, etc.
- Promoció d'hàbits de vida saludables mitjançant xerrades en ajuntaments, formació a professionals, col·laboració amb la televisió d'Esplugues de Llobregat, etc.
- Participació en entorns sectorials, fomentant l'intercanvi d'experiències i la innovació col·laborativa.

I és que per a PAS la relació amb l'entorn és molt important i, en conseqüència, es cuida molt. Il·lustra aquesta preocupació el cas, per exemple, de quan van dissenyar el centre de Cornellà, procés en el qual van tenir molt en compte que el disseny facilités la no generació de conflictes o dinàmiques perjudicials en la relació entre les persones usuàries i el veïnat. També n'és exemple que es comparteixen espais amb altres associacions i entitats del teixit social, normalitzant la interacció entre les persones usuàries i altres persones que accedeixen al mateix edifici.

L'actuació preventiva –molt cuidada sobre tot des de que s'atenen menors– genera una bona convivència i la inexistència de conflictes amb el veïnat. Les mateixes persones usuàries valoren de manera molt positiva aquesta convivència i ho perceben com una forma de respecte cap a la seva realitat.

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

PAS forma part també d'altres entitats i espais en els quals consideren que poden generar un valor afegit compartit per contribuir a l'interès general: **Fòrum Salut Mental**, **Respon.cat** i **CECOT**.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

La gestió econòmica situa l'organització en una situació financera correcta, sense tensions de tresoreria que suposin risc d'impagaments o retards.

En l'operativa, treballen amb tres entitats bancàries amb les quals disposen de molt bones condicions i tenen contractat un dipòsit aporta part dels beneficis a Metges Sense Fronteres.

En la seva política de compres – tot i tenir un volum reduït ja que la gran majoria de subministraments venen directament des de l'Institut Català de la Salut – parteixen d'un anàlisi de proveïdors realitzat d'acord amb els criteris de preu i qualitat de servei.

Des de la perspectiva inversa, com a proveïdors del sistema públic, estan treballant molt activament per posar en valor l'aportació que fan els proveïdors de l'economia social, amb valors de proximitat i implicació diferencials, amb la finalitat de reclamar com a part del compromís de les grans empreses comptar amb aquests proveïdors.

APOSTA PER LA MILLORA EN L'IMPACTE AMBIENTAL

Actualment PAS està posant focus en les mesures que poden ajudar l'organització a millorar el seu compromís ambiental. Alguna de les mesures posades en marxa són les següents:

- Informatització de la gestió, reduint el paper a zero (menys els documents que la normativa marca que s'han de guardar).
- Eliminació d'envasos de plàstic en el consum dels equips, fent servir tasses i gots reutilitzables.
- Assegurar que les llums queden apagades quan marxen (en els locals en els que depén de l'organització i no de l'ICS).
- Recollida selectiva de residus.

Degut a l'activitat dels centres que gestionen, el gran repte és minimitzar l'impacte derivat de l'ús de gots de plàstic i pots de metadona i taps. En el cas dels taps, han signat un conveni amb la Fundació Seur per la recollida. En el cas dels pots, han obert un procés de recollida d'idees per trobar una solució creativa que impliqui a les persones usuàries, sensibilitzant-les sobre la importància de cuidar el medi ambient.

CONCLUSIONS

PAS (Prevenció, Assistència i Seguiment) és una entitat d'economia social de base associativa que ha apostat, des de la seva creació, per incorporar els criteris de qualitat i la gestió ètica en totes les seves dimensions.

D'aquesta manera, la responsabilitat social forma part de la manera d'entendre la gestió de l'entitat i té un reflex directe en la relació amb tots els grups d'interès principals: les persones usuàries, l'equip humà, l'entorn, els proveïdors...

Aquesta vocació d'aportació de valor social també és molt present en la convicció amb la qual, des de PAS, treballen per millorar el seu entorn comunitari, generant, a més de serveis de qualitat, un impacte en la construcció d'una societat millor per a totes les persones.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Nekane Navarro a partir de les entrevistes realitzades a l'equip directiu de PAS Prevenció, Assistència i Seguiment.

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.

Associació SaóPrat

Nom de l'empresa Associació SaóPrat
Sector d'activitat Serveis a la infància i adolescència
Plantilla 72 persones
Pàgina web www.saoprat.net
Twitter @saoprat
Adreça Avinguda del Canal, 110. 08820 El Prat de Llobregat
Contacte saoprat@saoprat.net

SIGUES EL CANVI QUE VOLS VEURE AL MÓN

SaóPrat neix l'any 2004 a El Prat de Llobregat per generar oportunitats i afavorir la inclusió social de les persones en situació de vulnerabilitat.

Treballa per a que les persones trobin la sortida que els permeti millorar la seva situació i viure el seu present i el seu futur amb dignitat. Ho fan a través de projectes educatius, formatius i d'integració en el món laboral, treballant de forma personalitzada, fent que cada persona sigui protagonista i responsable, del seu propi procés de desenvolupament i creixement.

UN TREBALL EDUCATIU PER GENERAR OPORTUNITATS

SaóPrat treballa des d'un enfocament humanista, posant a la persona en el centre i realitzant una intervenció especialitzada i individualitzada, basada en:

Una nova mirada

Valorant l'esforç i reconeixent les capacitats personals, animen les persones a superar-se cada dia i destaquen les seves potencialitats per sobre de les seves carències. Reforcen el treball d'autoconeixement, ja que és el primer pas per millorar les dificultats que puguin tenir.

Cada persona és única

Potenciant les habilitats socials, de comunicació i relació i aprenent-les a gestionar positivament.

Adaptat a cada ritme

Fent les persones protagonistes del seu procés educatiu. L'estil és participatiu i s'adapta als infants, adolescents i joves des de l'atenció personalitzada, respectant els seus ritmes personals.

El valor de la diferència

Vivint positivament la interculturalitat, la convivència i la relació entre les diverses cultures i pobles. Treballant els valors de la democràcia, la llibertat, la solidaritat, la tolerància i el respecte i la valoració de la diversitat i les diferències d'opinions, opcions i orientacions personals.

Realitzen accions en quatre grans àmbits:

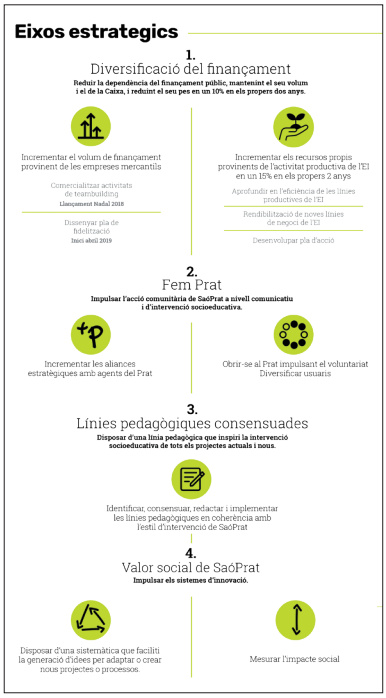
Infància i família

Potencien el desenvolupament integral dels infants i adolescents i l'enfortiment de les relacions entre pares i fills.

> ‘La formació és clau perquè cada jove pugui construir el futur que desitja: Creiem en la capacitat dels joves per sortir-se'n’

respon.cat Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE PIMRSE
Consell General de Cambres de Catalunya
Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

Persones ateses	% usuaris per àrees	
837	Infància i família	40%
52% homes	Orientació	22%
48% dones	Formació	13%
	Inserció	21%
	Empresa inserció	4%
83% El Prat de Llobregat		
17% Baix Llobregat i Barcelonès		



> SaóPrat és una entitat declarada d'utilitat pública registrada al Registre d'Associacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 29941

Orientació i Inserció

Ajuden els joves i adults en l'àmbit personal, laboral i formatiu, que defineixin i es comprometin en un itinerari propi d'inserció laboral, convençuts de les capacitats.

Formació

Ofereixen cursos de formació no reglada per acostar i capacitar joves principalment, i adults, en el coneixement d'un ofici, utilitzant aquests espais per treballar de forma transversal les competències base i socials, i millorar-les quan sigui necessari.

Empresa d'Inserció

Amb la voluntat de capacitar i motivar els joves que tenen dificultats per accedir al mercat laboral i que no tenen clara una perspectiva formativa, esdevenint un motor que generi sortides reals a aquest joves.

PROJECTES EDUCATIUS INNOVADORS I AMB IMPACTE SOCIAL

L'aposta per la innovació és un tret característic de la cultura de SaóPrat. Es concreta en l'existència del responsable d'innovació i desenvolupament que vetlla per la creació de projectes amb una alt retorn social que incorporin noves mirades. En aquesta línia, Saó Prat va crear l'empresa d'inserció, destinada a oferir noves oportunitats als joves en el sector de la construcció i el disseny.

El contracte laboral a l'Empresa d'Inserció SaóPrat és una eina educativa que facilita que els joves assumeixin responsabilitats i iniciïn un procés de recerca de motivacions en un entorn protegit. L'empresa d'inserció permet als joves expressar la necessitat de formar-se per enfortir la seva capacitació professional o a mantenir amb més garanties un contracte a l'empresa ordinària. El model combina el contracte laboral a jornada parcial amb la participació en cursos de formació.

Cada any més de 30 joves tornen a sentir la motivació per formar-se i treballar, decidint un projecte personal que els permetrà un futur amb dignitat. En 11 anys s'ha acompanyat el creixement de 200 joves, generar 10 llocs de treball fixes i 180 contractes d'inserció per a joves.

L'empresa realitza feines pel sector privat i l'Administració des de les dues línies de producció: Disseny Gràfic o Reformes Integrals d'Edificis.

QUALITAT I RIGOR EN LA TASCA EDUCATIVA

SaóPrat té un fort compromís amb el bon govern i la qualitat dels serveis que ofereix. Cal destacar l'existència d'un codi de conducta i un reglament de règim intern que marquen les directrius a seguir per totes les persones de l'associació. Paral·lelament disposa d'un sistema de gestió procedimentat i certificat per la normativa ISO9001. El que es tradueix en el compliment escrupolós de tots els requeriments normatius i legals i en uns resultats molt positius en les enquestes de satisfacció realitzades als diferents grups d'interès.

SaóPrat treballa amb la màxima transparència, apostant per una gestió orientada a l'eficàcia dels recursos econòmics que gestionen. És una entitat sense ànim de lucre, i els fons rebuts estan destinats al compliment de la missió, els beneficis son reinvertits íntegrament en la pròpia activitat.

Tots els recursos són gestionats de forma responsable, tal i com es pot comprovar a les auditories econòmiques realitzades i a la informació faci-

litada públicament al seu web. Cal destacar que els comptes de l'associació estan sanejats. Amb la voluntat de realitzar una gestió econòmica responsable, s'ha creat la figura de responsable de captació de fons i s'estan buscant alternatives per diversificar les línies de finançament i per definir un nou model de negoci per a l'empresa d'inserció que permeti assolir una major sostenibilitat econòmica.

L'associació té la voluntat de gestionar la seva cadena de proveïment amb criteris de responsabilitat social. Té un sistema d'homologació de proveïdors i ha definit uns criteris de compra que prioritzen la selecció de proveïdors de l'economia social i solidària i de proximitat.

CONVENÇUTS DE LA GOVERNANÇA DEMOCRÀTICA

SaóPrat aposta per una organització horitzontal que promou l'autonomia i l'autogestió dels equips de treball. El nivell de participació és alt, tant per part de les persones treballadores, com d'altres grups d'interès. Un clar exemple és la construcció participada dels pressupostos i determinats projectes de l'entitat.

L'Associació ha impulsat un pla pilot per avançar cap a sistemes de governança democràtica, que s'ha materialitzat en l'aprovació d'un pla d'acció encaminat a implicar totes les veus (grups d'interès) de l'associació en la presa de decisions i en el funcionament de la mateixa. Aquest pla d'acció contempla diferents accions i un grup motor responsable d'executar-ho.

L'associació té plena autonomia en la gestió, esta reorganitzant la seva estructura per fer-la més propera i fomentar la implicació i col·laboració entre les persones treballadores, amb la voluntat de treballar més en equip.

ARRELATS AL TERRITORI I COMPROMESOS AMB ELS REPTES SOCIALS

SaóPrat és un agent dinamitzador del teixit associatiu d'El Prat i esta fortament enxarxat en l'ecosistema de l'economia social i solidària del Baix Llobregat. El seu compromís amb l'entorn i les persones va més enllà de la seva pròpia activitat.

Fan una aposta decidida per la comunitat i la promoció del territori, a través de l'economia social, solidària i el desenvolupament sostenible per això impulsen i participen activament en accions compartides amb diferents entitats territorials i sectorials com: Fundació Cívica Esperanzah, Xarxa d'Economia Solidària, FEICAT, ECAS, Ateneus Cooperatius, ASCA, Xarxa Incorpora, Proinfancia, etc.

Cal destacar els projectes de l'Hort comunitari i la col·laboració amb la ràdio del Prat, que són una eina més per socialitzar i implicar els joves de l'associació en el funcionament comunitari.

Treballen en xarxa amb la resta d'agents del territori amb la voluntat de crear sinergies i treballar conjuntament per assolir un major impacte en els diferents serveis. Les coordinacions es realitzen de forma continuada amb serveis socials, serveis educatius, centres sanitaris i altres entitats. Lideren projectes de caràcter comunitari amb un alt retorn social en el seu territori. Una de les accions impulsades és el manteniment i les reformes integrals de pisos de serveis socials a través de l'empresa d'inserció, treballant en paral·lel per assolir dos objectius: la inserció laboral de joves en el sector de la construcció i la dignificació dels habitatges del Prat.

En el proper any s'han marcat com a objectiu el treball en equip i en xarxa, molt enfocat a promoure col·laboracions externes. S'han identificat i

Fundació cívica Esperanzah

Impulsada conjuntament amb GATS i Francesc Palau per fer del Prat un referent de l'economia solidària i de la gestió ciutadana, enfortint el seu teixit associatiu i acompanyant els seus veïns i veïnes cap a un major apoderament que els permeti aconseguir la ciutadania plena. Àmbits d'actuació:

- La **gestió ciutadana** com a fórmula de gestió específica d'equipaments i serveis públics o de projectes d'intervenció acordada entre l'Ajuntament i la Fundació.
- La **innovació pel desenvolupament local**, **social** i **econòmic**.
- L'**enfortiment i suport al teixit associatiu**.

votat entre totes les persones de l'associació tres accions de col·laboració amb entitats del territori.

SaóPrat és un agent actiu del territori, participa en les diferents taules i grups de treball de promoció del teixit productiu local. Té una alta implicació en les diferents accions i activitats de promoció del territori, com per exemple la Fira del Gall, Carnaval, Sant Jordi, Dia de la dona o el Festival Esperanzah entre d'altres.

Amb el propòsit d'implicar els joves en els reptes del territori, SaóPrat promou trobades comunitàries on s'estableixen converses entre joves del territori o la participació en accions de voluntariat, campanyes de recollida d'aliments o en altres projectes escollits entre totes les persones de l'entitat.

COMPROMISOS LABORALS: CONFIANÇA I TREBALL EN EQUIP

SaóPrat té un equip de persones fortament implicades en el projecte. Les relacions laborals estan basades en l'autogestió, 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 no afecti els serveis oferts.

Cal destacar el ferm compromís amb el manteniment de l'ocupació. L'associació vetlla per l'estabilitat laboral, tot i que en el seu sector és complicat, s'intenta oferir feina estable més enllà de les possibilitats econòmiques de determinats projectes, en alguns casos assumint els costos.

El clima laboral a SaóPrat destaca per la seva qualitat. Les persones que hi treballen en molts casos tenen una identificació amb el projecte que va més enllà de la mera relació laboral. Això s'evidencia amb un baix absentisme. Els entorns de treball respecten totes les normatives i l'índex de sinistralitat és zero.

L'associació vetlla per la igualtat d'oportunitats i té un compromís ferm amb l'equitat de gènere. Es tracta d'una entitat amb una alta presència de dones en tots els espais i nivells de responsabilitat. Existeix una comissió de gènere, amb referents a cada projecte per assegurar el correcte abordament a tots els nivells de l'associació i convertir-ho paral·lelament en una eina educativa. Existeix un protocol per identificar i actuar en casos d'abusos i maltractaments.

L'associació esta col·laborant activament amb la formació professionalitzadora d'estudiants (persones en pràctiques) i amb diferents iniciatives d'ocupació juvenil, donant resposta a un dels principals reptes del territori: l'alta taxa d'atur juvenil existent.

El sistema retributiu és transparent i igualitari segons el conveni d'aplicació. La forquilla salarial és ajustada, amb una ràtio de 1:1'8. L'associació es planteja com a repte la dignificació del sector i treballa per augmentar els salaris.

Un altre dels compromisos de l'associació és el desenvolupament del talent, impulsant accions formatives de millora continua i d'actualització per a les persones treballadores. El pla formatiu està destinat a tota la plantilla per millorar la intervenció educativa. Aquelles persones que participen en accions formatives assumeixen el compromís de compartir els aprenentatges adquirits amb la resta de persones de l'equip educatiu. Es prioritzen els sistemes de promoció interns per cobrir els llocs de responsabilitat.

RESPECTUOSOS AMB L'ENTORN

Existeix una alta conscienciació i sensibilització ambiental de l'associació i de les persones treballadores. Tot i que els seus impactes ambientals no són significatius, són conscients que la seva activitat té uns impactes directes i indirectes en el territori i intenta minimitzar-los i positivitzar-los al màxim nivell.

Existeix un manual amb criteris d'actuació a nivell ambiental. Una de les accions que contempla és el consum i ús responsable de les matèries primeres com paper, tòners, etc. Aposta per pràctiques d'oficina verda com ara reduir impressions, imprimir a doble cara, reaprofitar els recursos...

Es promou una mobilitat sostenible, minimitzant els desplaçaments i utilitzant el transport públic o la bicicleta.

La gestió de residus es fa segons la normativa corresponent, especialment en l'empresa d'inserció, que és la que té un impacte major: obres i disseny.

L'associació compta amb un pla de manteniment de les instal·lacions per tal de minimitzar els consums i els impactes ambientals.

Es realitzen accions de sensibilització en tots els programes sobre reciclatge o obsolescència programada, entre d'altres.

CONCLUSIONS

SaóPrat és una associació sense afany de lucre del Prat que es dedica a serveis a la infància, la joventut i les famílies. Viu la gestió com un procés de millora constant, en el qual ha après a anar incorporant criteris de responsabilitat social. L'aposta per l'RSC els ha de permetre sistematitzar unes polítiques i desenvolupar uns valors que ja tenen però que cal sistematitzar en accions concretes i bones pràctiques de gestió.

Com acostuma a ser habitual amb les empreses que incorporen l'RSE, captem en el seu estil que es tracta d'una empresa oberta a aprendre, amb capacitat per observar l'entorn i per establir espais de diàleg.

El context actual i el sector d'activitat de l'associació obliguen a buscar solucions creatives a fi de millorar la viabilitat i sostenibilitat de l'entitat. A SaóPrat estan treballant aquesta creativitat en el marc de la responsabilitat social, apostant per crear valor compartit per a tots els grups d'interès.

Han fet una aposta clara per la participació i per la innovació. Per això miren d'interactuar amb els diferents agents implicats, creant aliances i generant sinergies. Tenen per davant tot un repte de desenvolupar un territori socialment responsable, on aquests valors formin part de manera creixent de la identitat del territori.

S'observen algunes possibilitats de millora en camps com el laboral o l'ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades amb l'equip directiu de l'Associació SaóPrat.

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.

respon.cat

Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

info@respon.cat

@respon_cat

www.respon.cat

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement