

---

# Servinedu, SL

**Nom de l'empresa** Servinedu, SL

**Sector d'activitat** Serveis de neteja i manteniment

**Plantilla** 120 persones

**Pàgina web** www.servinedu.cat

**Adreça** C./ Roger de Llúria, 15, planta 7 - 08010 Barcelona (Barcelonès)

**Contacte** 932 702 213 (ext. 38103) | info@servinedu.cat

---



---

## DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

**Servinedu, SL** és una empresa creada per la Fundació Jesuïtes Educació (FJE) que neix l'any 2014 amb la vocació d'oferir serveis integrals al sector de l'educació, amb la idea inicial d'internalitzar els processos de neteja i manteniment de les escoles, que eren processos subcontractats. Per la seva importància era necessari incorporar-los en la gestió directa i fer que tinguessin un paper més actiu en el dia a dia de les escoles, el seu marc d'actuació principal.

Actualment se centren, doncs, en els serveis de neteja i estan especialitzats en el sector escolar. El seu objectiu sempre ha estat oferir un servei competitiu compatible amb la cura personal de les seves persones treballadores ("Cura Personalis"), i compatible també amb el màxim respecte al medi ambient.

Amb una plantilla d'aproximadament 120 persones, actualment donen serveis exclusivament a les vuit escoles que la Companyia de Jesús té a Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat i Lleida.

## ENFOCAMENT DE L'RSE

Per a la **Companyia de Jesús**, la incorporació de la gestió directa dels serveis de manteniment i neteja dels centres educatius no és només una qüestió econòmica, sinó que té una forta càrrega de profunditat en el projecte a mitjà i llarg de termini del propi projecte educatiu.

En el **desenvolupament i creixement humà de les persones** hi ha processos que, en un extrem, són reflexos com ara respirar o observar, i en un altre són conscients com ara escriure o llegir. Enmig hi ha molts altres processos que no són estrictament reflexos però tampoc fruit d'una decisió conscient o d'un debat interior, sinó que són el que podríem anomenar processos involuntaris, que requereixen d'un cert procés d'aprenentatge previ, com ho és el caminar o el cuinar. Per tant, actes apresos que després són involuntaris. En termes psicològics se'n diu associació adquirida, i esdevenen al final quelcom automàtic.

La neteja ha de formar part d'aquests processos a mig camí entre els reflexos i els conscients, que no calgui debatre si netejar o no, que formi part de l'activitat que sigui que es faci en cada moment (joc, cuina, passejar...). Aquesta és la concepció que de la neteja es té des de l'empresa, més enllà, per tant, de la que fan les persones que hi treballen.

Servinedu s'ha fixat com objectiu **aconseguir "l'associació adquirida" de la neteja** entre la infància i el jovent, un element que alhora pot esdevenir un recurs educatiu i un referent per al professorat.



---

Per tant, quelcom que d'entrada pot semblar davant de molta gent un simple acte econòmic, té una transcendència social, cultural i vital. És així com es dona sentit a la declaració de la FJE en relació a què “el **compromís de les escoles de Jesuïtes Educació** és educar persones per a aquest món, perquè puguin créixer i viure amb plenitud i tinguin la capacitat i el desig de transformar-lo a favor del bé comú. Perquè aquesta declaració esdevingui una realitat constant, cal seguir ajudant els nostres alumnes a adquirir les actituds, habilitats i competències pròpies del context i del moment que els ha tocat viure”.

Les prioritats estratègiques han anat acompanyades d'un esforç molt important en la **formalització de la gestió** i establiment procediments i mecanismes de control, en especial de qualitat i prevenció de riscos laborals.

Durant el 2019, després d'haver estat seleccionada, Servinedu 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, amb l'aprovació d'un Pla d'Acció de Responsabilitat social per integrar-lo en la seva estratègia i gestió. El pla d'acció previst correspon a la formalització dels processos i procediments de l'empresa en base al que estableix la norma SGE 21 de responsabilitat social empresarial (RSE), per establir mecanismes de millora continuada en tots els àmbits.

L'empresa ha establert un persona responsable dels processos de gestió ètica i socialment responsables que es deriven del treball esmentat, i el que s'anirà desenvolupant en el futur. En els processos d'innovació es tenen en compte criteris ambientals, socials i de bon govern.

### **GRANS LLIÇONS DE PETITES ACCIONS: DE LA INVISIBILITAT A LA CONSCIÈNCIA**

Servinedu va iniciar a mitjans 2019 un **projecte pilot a Jesuïtes Sarrià**, amb la idea d'estendre-ho després a la resta d'escoles, que pretén incidir sobre el consum sostenible, l'atenció i cura per l'ús indirecte de productes químics, la valorització de la feina de qui neteja, l'ergonomia laboral i la sostenibilitat ambiental.

Si es parteix de la base que no és més net qui més neteja, sinó qui menys embruta, es dissenya un projecte corresponsable amb els diferents públics usuaris dels seus serveis: alumnat i professorat.

Si ho centrem, per exemple, en el **paper higiènic**, la canalla no és conscient d'on ve el paper ni de com es fabrica, de quines són les passes que van des dels arbres fins al dispensador. Per fer cel·lulosa, d'un arbre mitjà de 2.000 kg, se n'extreuen uns 70 kg. de cel·lulosa, que pot trigar més de 100 anys en tornar a créixer i ser igual. Lògicament depèn del tipus d'arbre i del percentatge de paper reciclat utilitzat, però cal poder fer visible allò que no ho és tant als nostres ulls per tal de fomentar-ne la consciència i consum responsable.

Des de l'ONU es considera que cada persona adulta hauria de consumir 2-3 unitats (trossos de rotlle) per servei. Cada fardell industrial de 18 rotlles de 380 metres lineals equival a un arbre, sota els paràmetres esmentats anteriorment. Cada escola hauria de consumir no més d'uns 12 fardells al mes, però en canvi en gasta uns 40 de mitjana. És a dir, que cada escola consumeix 40 arbres al mes en paper higiènic, 28 més dels que es considera necessari.

---

Fer visible aquesta realitat a l'alumnat (i al professorat!), va fer palès sense cap mena de dubte un acte o un consum en bona part desconegut, com també invisible sovint resulta la persona que fa la neteja i que camina per les escoles amb el carret de la neteja. La netedat no és visible, en canvi el que sí que ho és, és la brutícia. Cal revertir percepcions alhora que es valoritzi el servei que presta l'empresa. És probable que si sabéssim qui neteja (fora de casa), potser no embrutaríem tant.

El Nadal de 2019 la majoria de lavabos del centre educatiu ja no tenien cap rotlle de paper higiènic penjat, sinó que es van introduir dispensadors tipus "one touch", que proporciona la quantitat justa necessària de paper higiènic per a cada servei.

### DE LA CONSCIÈNCIA AL CONSUM RESPONSABLE

Amb iniciatives com aquesta, es pretén fer visible i valoritzar el servei davant la pròpia escola, l'alumnat i el professorat. S'acompanya d'accions de comunicació per fomentar el consum responsable amb la implicació del professorat, l'alumnat i fins i tot les seves famílies, per aprendre a netejar a casa de manera que es generin estalvis ambientals (i econòmics), amb lemes com "la neteja no es veu, es veu la brutícia", "no és més net qui més neteja, sinó qui menys embruta".

Per al professorat, i més enllà del paper higiènic, el paper en general és un recurs habitual per al desenvolupament de la seva tasca educativa, però sovint no és conscient de l'impacte que genera. Amb la implicació del professorat es pretén un efecte tracció vers la societat.

### RESPONSABILITAT I CONSCIÈNCIA TAMBÉ EN LA POLÍTICA D'ADQUISICIONS

Abans que el preu, altres consideracions són tingudes en compte en el moment de prendre les decisions de compra de l'empresa. Per damunt de tot hi pren una especial rellevància l'**ergonomia** del personal, en especial la de la dona, que és majoria entre el personal, així com també els criteris de **sostenibilitat ambiental**.

Així, per exemple, això ha guiat l'adquisició recent dels nous carrets de la neteja i de maquinària. Al carret tot el material és reciclat i fabricat amb zero emissions de CO<sub>2</sub>, amb productes que porta amb un sistema de colors que facilita el seu ús segons la zona de neteja i evita possibles errors (p.e. vermell, verd -alimentació: cuines-, groc, blau -multiusos-,...).

### PERSONES VISIBLES

Tal i com s'ha anat explicant doncs, posar la persona treballadora al centre de tots els àmbits ha estat molt rellevant per tal de posar en valor l'activitat i serveis de l'empresa, en una prioritat que l'empresa anomena "**Cura Personals**". És un sector essencialment feminitzat, amb unes jornades de mitjana de 20 hores setmanals que no atrau el personal masculí. Tanmateix, el personal acostuma a combinar la feina amb altres en el mateix sector o, especialment, en el sector de la restauració, on el sou mínim per conveni acostuma està força per damunt, i així mateix poden fer-hi normalment hores extres.

Cada lloc de treball, absorbible tant per dones com per homes, té les seves **tasques i rutes ben definides**, en documents ben definits al llarg de tot el temps (*job descriptions*): tothom sap què se n'espera. Hi pot haver flexibilitat en qüestions de permisos laborals, on és la persona encarregada qui ho gestiona i es cobreix entre la resta de l'equip corresponent.

---

La mobilitat i la rotació són baixes en general gràcies a la seguretat laboral que intenta proporcionar l'empresa i a l'antiguitat del personal.

La cura del personal es plasma finalment en una **política de formació** en neteja i ergonomia, que és el principal vector en prevenció de riscos. En la formació es promou la professionalització, atès que no és el mateix fer feines a cases particulars que en una escola o indústries. La formació inicial és de com a mínim una hora i segons necessitats, amb un seguiment individual que ja depèn de la capacitat d'absorció de coneixements i hàbits de cada persona. La persona supervisora és alhora la formadora i qui se n'encarrega d'aquest seguiment individualitzat. Ajuda a corregir totes les postures ergonòmiques i l'adaptació individual, atenent les condicions de cada persona, la fisiologia i necessitats especials.

És així, doncs, com l'empresa dona satisfacció a tots els **grups d'interès** que té ben identificats, i també a la seva propietat, la Fundació Jesuïtes Educació, adoptant un esquema per estendre la seva millora continuada amb tots ells i també de relació amb entitats del territori, com amb l'ONG Entrecultures.

---

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Xevi Agulló, a partir de les entrevistes realitzades a Jordi Ventosa (Servinedu).

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.