- ACHM
  Associació Centre Higiene Mental Nou Barris
- Acieroid
- Federació Allem
- Anudal Industrial, SLU
- Anzizu Serveis Immobiliaris
- Industrias Bolcar, SL
- CAPSBE
  Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra
- Com de Casa
- CONEIX
- EAP Sardenya
  Equip d'Atenció Primària Sardenya, SLU
- Fundació Eulàlia Torras de Beà
  Institut de Psiquiatria i Psicologia (FETB)
- INVALCOR Barcelona
- Residència geriàtrica Montsacopa
- Porta Sistemas
- Servinedu, SL
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya
- ToGrowfy
  External Financial Management, SL

BONES PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2019

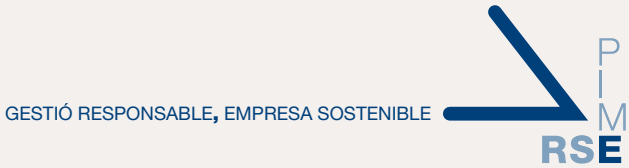
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

BONES PRÀCTIQUES DE RESPONSABILITAT SOCIAL **2019**



Índex

L'**index** és **interactiu**. Feu clic sobre la pàgina que voleu consultar per accedir-hi directament.

Per tornar a l'índex, cliqueu sobre el peu de pàgina.

ACHM Associació Centre Higiene Mental Nou Barris 7

Acieroid 13

Federació Allem 19

Anudal Industrial, SLU 25

Anzizu Serveis Immobiliaris 31

Industrias Bolcar, SL 37

CAPSBE Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra 43

Com de Casa 51

CONEIX 55

EAP Sardenya Equip d'Atenció Primària Sardenya, SLU 61

Fundació Eulàlia Torras de Beà Institut de Psiquiatria i Psicologia (FETB) 69

INVALCOR Barcelona 75

Residència geriàtrica Montsacopa 79

Porta Sistemas 85

Servinedu, SL 89

Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya 93

ToGrowfy External Financial Management, SL 101

Associació Centre Higiene Mental Nou Barris

Nom de l'empresa Associació Centre Higiene Mental Nou Barris
Sector d'activitat Serveis de salut
Plantilla 48 persones
Pàgina web www.csm9b.com
Adreça Passeig de Valldaura, 214, 08042 Barcelona (Barcelonès)
Contacte 933 538 422 | csm9bn@csm9b.com

PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE LA SALUT MENTAL

L'Associació Centre Higiene Mental Nou Barris (ACHM Nou Barris) és una entitat especialitzada en el diagnòstic, orientació i tractament a persones amb problemes de salut mental, l'atenció als seus familiars i la formació a d'altres professionals de la xarxa sociosanitària i educativa.

És una associació sense ànim de lucre que presta serveis a més de 8.700 persones de Nou Barris de Barcelona, mitjançant Centres de Salut Mental d'Adults, programes domiciliaris (Hospitalització i Pla de Serveis Individualitzats) i un ampli ventall d'iniciatives de sensibilització i treball amb diferents col·lectius.

Creada l'any 1981, és una entitat concertada amb el Servei Català de la Salut i treballa amb diverses administracions públiques, entre les quals hi ha la Universitat de Barcelona i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

L'entitat és membre de Fòrum Salut Mental, el qual és adherit a la Unió Catalana d'Hospitals i participa en el Consell Assessor en Salut Mental i Drogues.

DESENVOLUPAMENT INTEGRAL I APODERAMENT DE LES PERSONES

La salut mental no és només l'absència d'un trastorn mental, els problemes de salut mental són més comuns del que ens pensem; es calcula que una de cada quatre persones n'experimentarem algun al llarg de la vida. L'OMS la defineix com un estat de benestar en el qual la persona és conscient de les seves pròpies capacitats, pot afrontar les tensions normals de la vida, pot treballar de forma fructífera i fer una contribució a la comunitat.

El trastorn mental, a la major part dels casos, no disminueix ni deteriora les facultats mentals, sinó que les altera de forma esporàdica. Amb un tractament adequat, moltes persones amb un problema de salut mental porten una vida normalitzada.

Des d'aquesta perspectiva, l'ACHM Nou Barris treballa per a la prevenció i el tractament dels problemes de salut mental i lluita contra l'estigma de les malalties mentals.

Anualment atén prop de 8.700 persones del Districte de Nou Barris de Barcelona, amb l'objectiu de demostrar que tenir un diagnòstic de salut mental no suposa un impediment per portar una vida normalitzada en comunitat i per gaudir d'una bona salut mental.

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

Realitza un ampli ventall d'activitats amb col·lectius diversos, com per exemple:

- Promoció i sensibilització entorn de la salut mental.
- Accions preventives i destinades a detectar necessitats.
- Serveis altament especialitzats per a persones usuàries amb necessitats socials complexes.
- Suport a familiars.
- Iniciatives comunitàries per millorar la qualitat de vida, la salut emocional i el desenvolupament dels infants i joves i els seus entorns.
- Investigació i creació de coneixement.
- Formació de professionals de l'àmbit sanitari i educatiu.

Més enllà de l'acompliment estricte de les obligacions legals vigents, l'empresa entén l'RSC com:

VOCACIÓ COMUNITÀRIA I DE SERVEI PÚBLIC

L'ACHM Nou Barris és una entitat que forma part del sistema sanitari, amb una vocació de servei públic molt arrelada. Ofereix serveis altament especialitzats per a la diagnosi, el tractament i el seguiment dels trastorns de salut mental a Nou Barris, on viuen més de 144.000 persones, i on existeixen barris i territoris amb unes necessitats socials creixents.

Amb el temps han anat identificant les necessitats socials importants de la població i han anat diversificant les seves activitats, que podem classificar de la següent manera:

- Centres de Salut Mental d'Adults: atenció psiquiàtrica i de salut mental especialitzada, dirigida a persones, majors de 18 anys, des d'una perspectiva multidisciplinària i comunitària.
- Programes assistencials: Intervencions diverses i adaptades segons la gravetat i les necessitats de les persones, com per exemple: Codi risc de suïcidi, Programa joves, Seguiment Psiquiàtric, Atenció Domiciliària, Suport familiar...
- Programes de continuïtat assistencial: Accions per millorar l'experiència i la qualitat de vida de persones amb necessitats socials complexes, com per exemple: Programa de Suport a la Primària, Continuïtat urgències psiquiàtriques, Continuïtat aguts, Salut mental i drogues, Rahabilitació, Inserció laboral...
- Programes comunitaris: Iniciatives per augmentar la sensibilització de la salut mental de la ciutadania, com per exemple: Salut als barris, Obertament, Taula de salut mental, Formació a professionals de diferents àmbits (centres cívics, biblioteques, joventut, forces de seguretat...)

Iniciatives per donar resposta a noves realitats:

- Konsulta'm: Adreçat a infants i joves. Psicòlegs/psicòlogues i infermers/infermeres orienten, informen i fan un primer acompanyament i deriven en cas necessaris a altres serveis més especialitzats.
- Projecte Violència de gènere.
- Projecte trastorn de la son.
- Projecte hàbits saludables.
- Programa de Trastorn Mental Sever.
- Grup d'alimentació.

L'Associació té una ferma vocació comunitària i està implicada en el teixit associatiu de Nou Barris, el seu compromís amb l'entorn i les persones va més enllà de la seva pròpia activitat.

L'Associació és activa en el territori, participa en tots els espais i grups de treball convocats a nivell de territori per millorar la qualitat de vida de les persones, com per exemple els Consells de barri, Consell de salut, Comissionat de salut...

Treballa 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. Es participa en projectes de caràcter comunitari amb un alt retorn social en el territori.

L'Associació manté unes relacions estretes amb les associacions de persones usuàries i de familiars, amb les quals s'estableixen converses i es dona suport a iniciatives conjuntes amb el propòsit d'implicar les persones en els seus propis processos i en el reptes del territori.

PARTICIPACIÓ EN PROJECTES D'INVESTIGACIÓ I EN LA FORMACIÓ DE FUTURES PERSONES PROFESSIONALS

Fruit de la voluntat de millora contínua i amb l'esperit d'innovació que la caracteritza, l'entitat sempre ha incentivat que els seus i les seves professionals participin en projectes d'investigació. Algunes de les darreres investigacions en què han participat son: "Diagnòstic evolutiu en la depressió resistent al tractament"; "Gestió col·laborativa de la medicació"; "Estudi Multicentre TMS"; "Estudi Multicentre PSI"; "Avaluació de les Necessitats en Pacients Psiquiàtrics Greus: Estudi Comunitari al Districte de Nou Barris" o "Insomni en el pacient amb trastorn esquizofrènic: prevalença i qualitat de vida"

Es col·labora en el desenvolupament de futures persones professionals: tenen estudiants de MIR de l'especialitat de família i col·laboren amb la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de Barcelona per acollir estudiants en pràctiques de diferents especialitats.

UNA GESTIÓ BASADA EN EL RIGOR I LA QUALITAT

En els darrers anys la demanda de serveis de salut mental ha crescut significativament i els recursos s'han anat ajustant cada vegada més. Conscients d'aquesta situació, l'associació ha realitzat un fort esforç per assegurar una gestió molt acurada destinada a controlar els costos i ampliar l'atenció a les persones del districte de Nou Barris. Aquest esforç, juntament amb la seva naturalesa d'entitat sense finalitat de lucre, ha minimitzat l'impacte de les retallades i la congelació dels convenis amb l'administració.

Malgrat la gran demanda de sol·licituds mensuals, es realitza una llista d'espera per nivell de gravetat: sol·licituds urgents, preferents i ordinàries. Posen molts esforços per evitar l'absentisme dels pacients per a un millor aprofitament dels recursos públics.

Amb la voluntat d'oferir una atenció integral a les persones, intenten ampliar i diversificar les accions. S'han acreditat per oferir serveis del Programa de Suport a l'Autonomia a la Pròpia Llar, tot i que estan a l'espera de que hi hagi places.

Per tal d'aprofitar recursos i sinergies, l'any 2006 es va crear, conjuntament amb la Fundació Nou Barris, la Fundació Hospital de dia Nou Barris.

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

Política de qualitat

La política de qualitat fixa les directrius fonamentals per definir i garantir la qualitat dels nostres serveis, així com el compliment dels requeriments legals i està orientada a la satisfacció de les necessitats de les persones que atenem amb vocació de millora contínua.

Aquestes directrius són les següents:

- Contribuir a la prevenció de les malalties mentals i promoció d'hàbits saludables.
- Contribuir a la detecció precoç de les malalties mentals mitjançant el treball conjunt amb els serveis sanitaris, educatius i socials i entitats de la comunitat.
- Facilitar l'accés a l'atenció prioritzant les situacions més urgent i garantir que la prestació dels tractaments oferts es realitzin en un temps adequat.
- Vetllar pel correcte diagnòstic i l'adequació del tractament.
- Proporcionar un tractament integral, eficient, multidisciplinar i orientat a assolir els objectius terapèutics.
- Contribuir a la capacitació dels usuaris i les seves famílies per tal de que disposin d'eines per afrontar la malaltia.
- Garantir la continuïtat assistencial i transversalitat del tractament
- Minimitzar els riscos inherents a la malaltia i garantir la seguretat de les persones ateses.
- Mantenir informades a les persones ateses i a les seves famílies i promoure la seva implicació activa en l'atenció.
- Proporcionar un bon tracte a les persones ateses.
- Garantir la confidencialitat i intimitat de les persones ateses.
- Garantir el confort de les persones ateses i disposar d'espais adaptats a les seves necessitats.

Desplegar actuacions de lluita contra l'estigma i contribuir a la sensibilització de la ciutadania donant a conèixer la realitat de les malalties mentals.

Realitza una gestió molt acurada per objectius i indicadors que els ajuda a prendre decisions, identificar noves necessitats i a impulsar nous projectes, com per exemple, el programa de joves.

Cal destacar que disposen d'un quadre de comandament molt desenvolupat amb indicadors d'activitat global i de cada projecte, cosa que els permet tenir un control absolut de les accions realitzades i un control exhaustiu dels recursos disponibles.

Fruit del compromís amb l'excel·lència, disposen d'una política de qualitat i la certificació ISO9001 dels diferents serveis, així com de la gestió de l'associació.

Disposen d'un sistema per recollir queixes i suggeriments de les persones usuàries i treballadores a través de diferents canals (web, bústia física i verbals). Mensualment es realitza un seguiment de les diferents comunicacions rebudes per analitzar possibles millores.

Actualment s'està desenvolupant un esborrany de codi ètic que detalli els seus compromisos amb una atenció centrada en la persona.

La gestió de l'associació està basada en la transparència i la confiança. Totes les persones de l'entitat tenen accés a la informació relacionada amb el funcionament de l'associació a través dels mitjans informàtics i anualment realitzen una trobada per presentar els resultats a les persones treballadores. Els seus comptes són validats pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

L'any 2018-19 es va fer una diagnosi organitzacional a partir de la qual es va fer una reflexió estratègica identificant punts febles i àrees de millora que s'estan implantant paulatinament.

Estan implicats en el sector de la salut mental i impulsen fortes aliances amb entitats de referència, com per exemple la UCAP, Fundació Joia, Fòrum Salut Mental o la Unió Catalana d'Hospitals.

AVANÇANT CAP A UNA GOVERNANÇA PARTICIPADA

L'Associació vol donar veu a les diferents veus que la composen. La màxima representació d'aquesta aposta es la pròpia junta, que és representativa dels diferents perfils de l'entitat: presidència, treballadors/res i extreballadors/res. I no només això, sinó que també es procupen d'incorporar les persones usuàries en la presa de decisions.

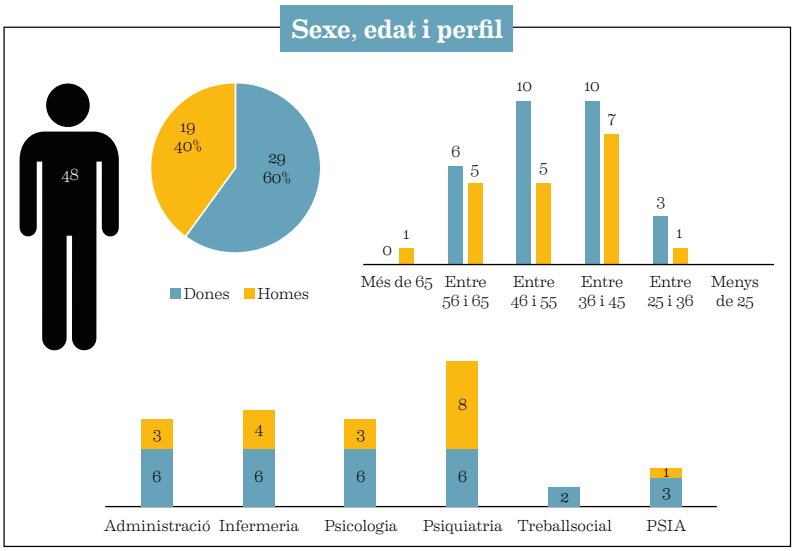
El Consell de direcció és l'òrgan encarregat d'orientat l'activitat de l'Associació. Per incorporar les diferents mirades, està format per les direccions clíniques, les persones responsables de serveis i el responsable de gestió.

Es disposa d'un consell assessor extern que es reuneix quatre vegades l'any. Actualment està format per: la presidència de l'associació de familiars, la presidència de l'associació d'usuaris, la presidència de l'associació d'infermeria, la presidència del Fòrum de salut mental, la presidència de la Mútua intercomarcal.

COMPROMISOS LABORALS: CONFIANÇA I TREBALL EN XARXA

L'Associació 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.

Un equip interdisciplinar:



L'equip de l'Associació contempla diferents perfils que es complementen i potencien.

L'ampliació i diversificació de les activitats de l'entitat és possible gràcies als diferents rols que van agafant responsabilitats creixents, com per exemple les persones infermeres, que han assumit el paper d'antenes al territori i que permeten ampliar els impactes.

Cal destacar el ferm compromís amb el manteniment de l'ocupació en uns moments en els quals els recursos provinents de l'administració s'han vist reduïts progressivament i en una entitat en la qual els costos laborals estan al voltant del 90% del pressupost.

Avaluen la satisfacció de les persones treballadores, i a les enquestes realitzades aquestes destaquen que el clima laboral és positiu i que tenen la sensació que l'empresa les cuida. Són conscients que tenen un índex de saturació dels serveis elevat i que això genera una alta exigència i un possible malestar.

S'ha definit un manual de bones pràctiques i d'acollida a nous professionals que facilita la incorporació i l'acompanyament: un kit amb materials d'acollida, una setmana de seguiment i acollida i una entrevista als 100 dies d'entrada per valorar el procés.

Un dels compromisos més ferms de l'Associació és el desenvolupament del talent, impulsant accions formatives de millora contínua i d'actualització per a les persones treballadores. El pla formatiu està destinat a tota la plantilla per millorar la intervenció. Algunes de les accions que l'associació impulsa són:

- Disposa d'un pla de formació anual i una persona responsable.
- Ofereix supervisions mensuals de suport al personal.
- Realitza sessions clíniques d'intercanvi de coneixements.
- Organitza sessions internes de formació trimestrals obertes a persones externes a l'entitat.
- Totes les persones de l'organització disposen de quatre dies per assistir a jornades i congressos i d'una bossa de 240€ per fer formació.

RESPECTUOSOS I RESPECTUOSES AMB L'ENTORN

Existeix una alta conscienciació i sensibilització ambiental de l'Associació i de les persones treballadores. Tot i que els espais en els quals treballen no son de propietat i els 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 de la millor manera possible.

A les seves instal·lacions fomenten un consum energètic adequat i un ús responsable de les matèries primeres com aigua, paper, tòners, etc. Impulsen pràctiques d'oficina verda com reduir impressions, imprimir a doble cara, reaprofitar recursos... La gestió de residus es fa segons la normativa corresponent, assegurant-ne un correcte tractament.

L'Associació té la voluntat de gestionar la seva cadena de proveïment amb criteris de responsabilitat social. Es disposa d'uns criteris de compra definits, tot i que no estan procedimentats, basats en la priorització de proveïdors de l'economia social i de proximitat.

Tenen contractat un agent proveïdor d'energia verda, que assegura que tota l'energia consumida prové de fonts renovables.

Promouen una mobilitat sostenible, minimitzant els desplaçaments i prioritzant el transport públic sempre que sigui possible.

CONCLUSIONS

ACHM Nou Barris és una associació sense finalitat de lucre de Barcelona que ofereix serveis de salut mental. 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.

El context actual i el sector d'activitat de l'associació obliguen a buscar solucions creatives amb l'objectiu de millorar la viabilitat i la sostenibilitat de l'entitat.

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

L'RSE està present des de les arrels de l'Associació, són empresa social i està arrelada al territori. S'és conscient dels impactes i es vol ser un agent actiu per millorar la qualitat de vida de les persones que hi viuen.

S'observen algunes possibilitats de millora en camps com la definició i seguiment dels compromisos ètics, la comunicació interna o l'ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2020 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades a l'equip de treball de l'ACHM Nou Barris, liderat per Ferran Gonzalez.

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.

Acieroid

Nom de l'empresa Acieroid
Sector d'activitat Construcció
Plantilla 75 persones
Pàgina web www.acieroid.com
Adreça Av. de la Granvia, 179 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelonès)
Contacte 932 616 300 | informacion@acieroid.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Acieroid és la filial espanyola del grup Bouygues, líder internacional en el sector de la construcció. Construeix projectes tan singulars com convencionals. És una empresa multi-especialista amb més de 50 anys d'experiència en el mercat i al voltant de 3.000 referències d'obres realitzades en edificis terciaris, comercials, industrials, logístics i oficines, entre d'altres.

Garanteix un assessorament tècnic continu des de la fase de projecte, la qualitat en la construcció, el resultat final desitjat i l'estabilitat financera. El que diferencia l'empresa és la capacitat d'enginyeria, l'optimització del projecte i l'experiència en les obres.

Bouygues, S.A. és un grup industrial francès, l'activitat del qual s'ha diversificat al llarg dels anys. Cotitza a la borsa de París. Present en més de 80 països, té una plantilla de més de 130.000 treballadors. Les seves activitats principals estan organitzades en cinc divisions (construcció, immobiliària, carreteres, mitjans de comunicació i telefonia), entre les quals la de més pes específic és la dedicada a la construcció. Amb un accionariat estable i una forta i marcada cultura empresarial, Bouygues s'ha desenvolupat en mercats amb un alt potencial de creixement, registrant sòlids resultats en els darrers deu anys.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL I L'ÈTICA EMPRESARIAL

El 2018 l'empresa va iniciar un procés intern de reflexió per plantejar l'elaboració d'un Pla de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) de forma voluntària. El Pla pivota sobre un dels eixos fonamentals d'una empresa del sector de la construcció com és Acieroid: la seguretat, la qualitat i el medi ambient. Per això, l'empresa disposa d'una política interna exigent, avalada pels certificats ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001. L'empresa ha decidit evolucionar properament de l'OHSAS 18001 a l'ISO 45001.

Amb aquesta política l'empresa es compromet explícitament a:

- Assegurar la seguretat i la salut dels col·laboradors en el seu lloc de treball i en els desplaçaments, mitjançant la informació, la formació i el control dels riscos.
- Dur a terme les accions necessàries per eliminar el consum d'alcohol i drogues als centres de treball, per tal de garantir la salut dels col·laboradors, evitar accidents i que no minvi la seguretats.
- Millorar contínuament tots els processos i serveis.
- Donar respostes a les necessitats i expectatives dels clients, a través de la satisfacció dels seus requeriments, i establir una relació estable, duradora i de confiança.

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

- Gestionar les visites de qualitat de producte a les obres.
- Complir amb la normativa i legislació vigent aplicable, així com amb d'altres requisits que l'organització subscrigui.
- Desenvolupar solucions eco-variants per una construcció sostenible.
- Implicar els proveïdors i subcontractistes en el sistema SQE.
- Garantir el respecte al medi ambient, la gestió eficaç dels residus i la prevenció de la contaminació.

Més enllà de l'acompliment estricte de les obligacions legals vigents, l'empresa entén l'RSC com:

"La integració voluntària per part de l'empresa, en el seu govern i gestió, en la seva estratègia, polítiques i procediments, de les preocupacions socials, laborals, ambientals i de respecte als drets humans que sorgeixen de la relació i el diàleg transparents amb els seus grups d'interès, així com de les conseqüències i dels impactes que deriven de les seves accions".

Aquest pla ha de formar part de l'estratègia empresarial d'Acieroid sota el convenciment que una gestió socialment responsable contribueix a millorar el compromís dels treballadors, la confiança dels seus grups d'interès i la legitimitat per assegurar la viabilitat de la seva activitat a llarg termini.

Per reforçar les seves pràctiques d'RSC, l'empresa disposa d'un codi ètic que ha estat actualitzat a data d'abril de 2019, que comparteix amb les empreses del grup Bouygues i sobre el qual s'ha fet formació a tota la plantilla.

En aquest codi ètic s'afirmen els valors essencials que totes les persones empleades del grup han de respectar en la seva vida professional, tenint en compte les responsabilitats amb els clients, empleats, accionistes, tercers, públics i privats, i de manera més general, la societat civil.

Durant el 2019, després d'haver estat seleccionada, Acieroid 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.

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 AMB L'EQUIP HUMÀ

La salut i l'esport com a eixos d'empresa saludable

Acieroid pren com a eix d'RSC amb els treballadors el compromís amb la salut i l'esport, amb l'objectiu d'aportar eines i estratègies per assolir un estil de vida saludable a través de l'alimentació i l'activitat física. En aquest eix s'inclou l'obertura de la sala d'esports a les oficines de l'Hospitalet, una sala de gimnàs que disposa de monitoratge dos dies per setmana. Amb això es vol sensibilitzar les persones treballadores pel que fa als beneficis de la pràctica habitual d'activitat física moderada.

Per promoure la pràctica esportiva, des de 2017 es fan torneigs de pàdel i s'organitza la cursa de la dona.

En aquest context d'empresa saludable i per augmentar la sensibilitat sobre els beneficis d'una alimentació equilibrada s'ha posat en marxa la iniciativa de portar i compartir a l'oficina fruita un dia a la setmana. Així les persones de l'oficina de Barcelona disposen de 13 kg de fruita variada cada setmana i a 7 kg a Madrid. En la mesura del possible, també es fa arribar la fruita a les obres aprofitant les visites de seguretat i prevenció.

Això es complementa amb millores en les proves de Vigilància de la Salut: reconeixements mèdics complets (revisió ginecològica, o prostàtica, analítiques, electrocardiogrames, indicadors tumorals, etc.).

Per altra banda, a nivell ergonòmic l'empresa també ha adaptat el mobiliari a les oficines, amb cadires de disseny ergonòmic i s'han posat taules regulables en alçada per poder treballar drets.

A nivell psico-social, a finals de l'any 2019 es va fer una enquesta a tota la plantilla seguint el reconegut mètode científic *CoPsoQ-istas21*, per trobar els punts més dèbils en aquest tema i definir les mesures preventives adients per eliminar i minimitzar aquest riscos.

Per portar a terme totes aquestes iniciatives l'empresa les coordina amb el Comitè d'Empresa i amb el Comitè de Seguretat i tots els acords es publiquen a la intranet i es comparteixen via correu electrònic.

S'espera que aquestes accions puguin augmentar la percepció interna del valor afegit que aporten amb la implantació del Pla de Responsabilitat Social, ja que passaran a ser accions planificades, sistematitzades i comunicades a l'integrar-se com un eix estratègic de la companyia.

A més, l'empresa és conscient que amb aquestes pràctiques s'obtenen un seguit de beneficis com millora la salut, el benestar i la seguretat de les persones treballadores, redueix malalties i accidents en l'entorn laboral, millora la motivació dels equips i el clima labora i suposa un avantatge competitiu enfront d'altres empreses per atreure i retenir el talent.

Acieroid també està elaborant un pla d'igualtat de l'empresa que incorpora un ventall d'accions positives en diferents àmbits: organitzatiu, formació, informació sobre llenguatge no sexista, mesures aplicades a la selecció, contractació i promoció, prevenció d'assetjament sexual, violència de gènere i *assetjament psicològic*, mesures de conciliació de la vida laboral i familiar, mesures en matèria de retribució, com la inclusió de la retribució flexible o la implantació al novembre de 2019 del teletreball.

WE LOVE LIFE,
WE PROTECT IT.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

Oferir un servei de la màxima qualitat i satisfacció per a la clientela és un dels principals objectius d'Acieroid. Per aconseguir-ho l'empresa ha integrat en el sistema de gestió de la qualitat un seguit de normes ISO, implementant un sistema de treball i traçabilitat documental que no només garanteix un bon servei sinó també una millora contínua en els processos.

Des de la seva política de seguretat, la qualitat i el medi ambient (sistema SQE), l'empresa assegura de manera integral l'aportació del millor servei als clients, avalat per la consistència i la visió global de les certificacions ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001.

Així, es dona resposta a les necessitats i expectatives de la clientela a través de la satisfacció dels seus requeriments, es gestionen les visites de qualitat de producte a les obres, es donen solucions innovadores eco-variants per a una construcció sostenible, es treballa des d'una visió holística de la cadena de valor implicant els proveïdors i subcontractistes en el sistema SQE i es garanteix el respecte al medi ambient, la gestió eficaç dels residus i la prevenció de la contaminació al realitzar l'activitat de construcció seguint les exigències de les certificacions ambientals més especifiques i avançades del sector demanades per la clientela (*Leed*, *Bream*...).

Amb tots els clients es fa una enquesta de satisfacció cada dos anys que abasta tot el cicle del procés constructiu.

COMPROMÍS AMB LES EMPRESES PROVEÏDORES

Un dels fonaments de la política d'Acieroid en relació al proveïment és la seva cura i voluntat d'assegurar el manteniment de relacions duradores. Per tal d'aconseguir el màxim nivell de transparència i equitat se segueix com a referència el model de l'administració pública a l'hora de la contractació del proveïment.

A banda, es prioritza la compra de determinats béns i serveis a empreses amb una funció social, i que tinguin un Centre Especial de Treball (CET), com per exemple els lots de Nadal, la compra de fruita, la gestió residus en oficines i obres, DEA, etc.

Acieroid procura estendre els criteris de la responsabilitat social al seu proveïment. Així, a nivell laboral inclou uns requisits mínims de compromisos laborals per contracte, fa una avaluació d'empreses proveïdores per equips d'obra, aplica un test inicial de formació a l'acollida a obra i fa també a les obres controls d'alcoholèmia.

Des d'una perspectiva ambiental realitza xerrades de sensibilització a obres, aplica enquestes a les empreses subcontractades sobre requisits ambientals, exigeix la certificació ambiental ISO 14001 i comparteix la Guia de Compra Verda per a oficina (paper reciclat, productes de neteja eco, etc.).

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 compartida de "win-win".

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL MEDI AMBIENT

En la seva relació amb el planeta i la societat, Acieroid es declara corresponsable del seu entorn social, ambiental, econòmic i emocional, i recull en la seva proposta de pla de responsabilitat social una sèrie de compromisos explícits que volen representar l'essència del seu propòsit com a empresa:

Volem ser part de la solució
Som empresa. Som societat
Volem crear valor compartit
Volem ser una empresa conscient, sostenible, diversa, positiva, saludable
La nostra sostenibilitat empresarial comença per l'ètica i el bon govern

Fem un pas endavant!

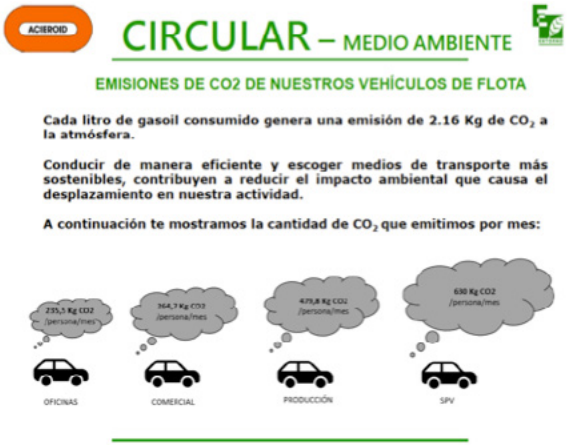
Amb aquest valors com a referencia, l'empresa porta a terme diferents iniciatives a nivell social com és la participació periòdica en campanyes de donació de sang i la participació en la cursa de la Dona a Barcelona i Madrid. A banda d'això és una empresa col·laboradora del Casal d'infants del Raval.

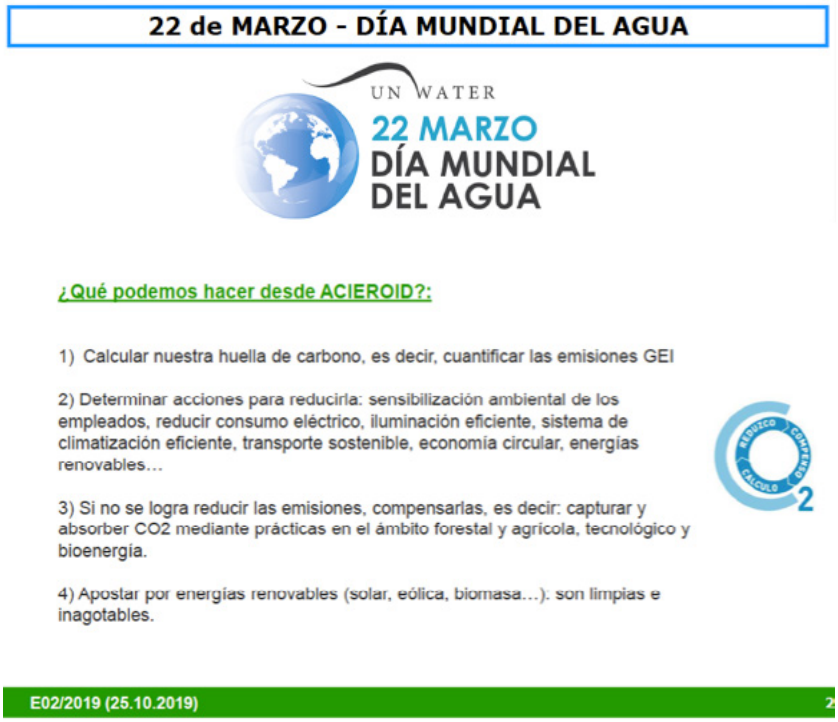
Canvi climàtic

Acieroid és conscient que el canvi climàtic és el principal desafiament ambiental i social d'aquest segle XXI. Per això porta a terme diferents companyes de sensibilització interna i iniciatives per minimitzar els seus impactes ambientals negatius.

Així, l'empresa es proposa reduir el consum d'energia a les oficines, calcular i reduir la seva petjada de carboni, reduir i compensar les seves emissions i apostar per energies renovables.

En aquest context ha elaborat un pla de mobilitat per a les persones de l'empresa i està calculant les emissions de CO_2 dels cotxes de la seva flota.





Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Josean Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Elisenda Porta, responsable del Departament d'SQE d'Acieroid.

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.

Federació Allem

Nom de l'empresa Federació Allem
Sector d'activitat Serveis socials discapacitat
Plantilla 3 persones
Pàgina web www.allem.cat
Adreça PCITAL, edifici 23A, oficina 19, Lleida (Segrià)
Contacte 973 132 416 | coordinacio@allem.cat

federació allem

UNA ORGANITZACIÓ AL SERVEI DE LES PERSONES AMB ESPECIALS DIFICULTATS

Allem és una federació independent dels poders públics, compromesa en la construcció de la nostra societat, que treballa amb tots els sectors socials i estimula la innovació i la qualitat en els professionals i els serveis

La Federació ALLEM és una agrupació d'entitats socials, sense ànim de lucre, dedicades a la prestació de serveis de suport per a les persones amb discapacitat de les comarques de Lleida.

Creada l'any 1992, representa més de 3.500 socis i sòcies, que són famílies, amics i col·laboradors de les entitats associades i de la Federació. Disposa de 1.500 professionals que donen suport a 2.250 persones amb discapacitat. I agrupa onze Centres Especials de Treball, on 650 persones amb discapacitat treballen en la producció de béns i serveis de qualitat, amb valor social.

La Federació ALLEM té la finalitat d'oferir a les persones en situació de vulnerabilitat suports de qualitat; centrats en cada persona, adequats a les necessitats i capacitats de cadascú al llarg de la vida; des de la proximitat, mantenint i promovent la constitució dels serveis necessaris a les comarques de Lleida.

La majoria de les entitats sòcies de la Federació ALLEM tenen més de quaranta anys d'experiència en la prestació de serveis de suport a persones amb discapacitat intel·lectual. Algunes d'elles son també especialistes en l'àmbit de la salut mental. I algunes, de caràcter comarcal, s'estan convertint en prestadores de serveis per persones en situació de vulnerabilitat, sense distinció de la causa d'aquesta vulnerabilitat, que pot ser tant d'origen socioeconòmic, com sociosanitari o per algun tipus de discapacitat.

APOSTA PER LA GESTIÓ ÈTICA I RESPONSABLE

La missió d'Allem és construir una xarxa d'entitats eficients i socialment compromeses, que col·laboren per garantir la prestació de serveis de qualitat per les persones amb discapacitat en les Terres de Lleida

L'aposta per la gestió ètica ha format part d'Allem des de la seva creació i segueix sent l'eix vertebrador de la Federació, d'acord amb els següents valors:

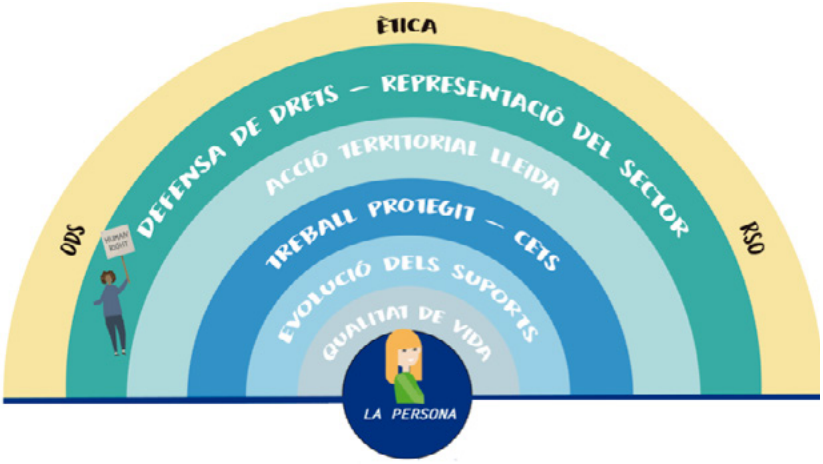
- **Defensar els drets de les persones amb discapacitat intel·lectual** o del desenvolupament i les seves famílies en compliment de la Convenció Internacional de Drets Humans de les Persones amb Discapacitat.

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

- Fomentar i compartir els valors de **respecte a la dignitat de la persona**, potenciar les capacitats de cadascú i reivindicar la **igualtat d'oportunitats per a tothom**.
- Promoure la **solidaritat i el suport** entre persones amb discapacitat, famílies, professionals i entitats.
- Impulsar el **treball en xarxa**, des de l'autonomia de cada entitat federada, amb transparència, confiança mútua, participació activa, i compromís social, territorial i de País.

De fet, va ser la primera organització social que va registrar un Espai de Reflexió Ètica (ERE), l'any 2008. L'ERE d'ALLEM és un grup pioner a nivell de Catalunya dedicat a l'anàlisi dels casos amb transcendència ètica amb els quals es troben diàriament les institucions que es dediquen a l'atenció de les persones amb discapacitat intel·lectual i problemes de salut mental. I també és pionera en la integració de la deliberació ètica com a eina de gestió, per incorporar la mirada ètica en els processos de presa de decisió a tots els nivells.

Les relacions en el marc de l'entitat es regulen d'acord amb un marc conceptual que defineix els compromisos amb les persones i les famílies, les organitzacions federades, els professionals, la societat i el territori de Lleida i amb l'Administració Pública. Aquest marc conceptual, definit l'any 2011, es troba actualment en procés de revisió per adequar-lo a la nova realitat de la Federació i al projecte l'Ètica a Allem en el qual s'està treballant intensament. Així, l'ètica i la gestió responsable són el paraigües que donen marc als eixos estratègics de la Federació, per desenvolupar un model de gestió al servei de les persones:



Aquest marc estratègic és la guia que impulsa la Federació per promoure sistemes de gestió realment centrats en les persones i, en línia amb aquest enfocament, estan impulsant la transformació de les organitzacions.

UNA XARXA D'ENTITATS DES DE LA PARTICIPACIÓ REAL I EFECTIVA

La construcció de la xarxa d'entitats, missió de la Federació ALLEM, es basa en la transparència de la gestió, la confiança mútua, la participació activa i el respecte de la identitat i la idiosincràsia de cada entitat

D'acord amb la seva missió, ALLEM treballa per la construcció d'una xarxa d'organitzacions eficients i compromeses que col·laboren al servei de les persones amb especials dificultats. D'aquesta manera, la Federació actua com un pool de recursos per a les entitats, oferint formació, consultors de referència i línies de treball compartides.

La missió de la Federació és possible des de la transparència en la gestió, des de la confiança mútua basada en el respecte per la identitat de cadascú i des de la promoció de la participació activa de tothom, valors que estan presents també en la cultura organitzativa de les entitats federades.

Les entitats col·laboren compartint coneixement i recursos, i cooperen en projectes comuns per a la millora continuada dels serveis de suport per a persones amb discapacitat, tant des del punt de vista tècnic, com també per a la millora de la gestió, organitzativa i econòmica.

La cooperació es du a terme en grups de treball integrats per professionals de gerència o direcció, responsables de serveis i professionals de les diferents àrees d'activitat de les entitats, coordinats des de la Federació ALLEM. Els grups de treball disposen de l'assessorament de persones expertes externes, referents i amb experiència contrastada en el seu àmbit d'activitat i en el sector de la discapacitat. En l'actualitat existeixen 15 grups de treball, els grups d'Ètica, referents de formació i referents de comunicació, desenvolupen l'activitat pròpia de les tres àrees bàsiques d'activitat federativa i la resta treballen en àmbits concrets dins de cada un dels eixos estratègics.

Des de la Federació s'articulen els processos de participació per donar resposta als àmbits d'interès de les entitats federades, buscant l'equilibri en la dedicació de temps i recursos per part de les organitzacions federades participants, cuidant al màxim la gestió d'expectatives dels grups d'interès interns, per avançar en aconseguir que el respecte als drets fonamentals de les persones sigui una realitat.

ESTABLINT PONTS PER PROMOURE UN TERRITORI SOCIALMENT RESPONSABLE

ALLEM entén que el seu compromís amb la societat de Lleida és contribuir a una societat més justa, promovent la prestació de serveis propers i de qualitat, respectuosos amb les persones i amb els seus drets

ALLEM treballa per establir ponts des de la coordinació d'accions amb tots els agents implicats i per promoure el compromís del territori amb les persones. I ho fa des del convenciment que la comunitat necessita la participació social de tots, inclosa la de les persones més vulnerables com a senyal de la salut comunitària.

La integració de tots significa l'existència d'oportunitats de participació reals i aquest és l'objectiu del treball en xarxa que promou al territori (amb serveis socials, de salut, educació, cultura, societat civil, universitat i voluntariat).

La cooperació amb l'administració pública és central en aquest objectiu. ALLEM i les entitats sòcies es consideren corresponsables actives amb l'administració en el desenvolupament dels serveis, i amb ella en comparteixen una concepció orientada a la qualitat, l'efectivitat, l'eficiència, i basada en els valors del respecte a la dignitat de les persones. A tal efecte, es manté un marc de col·laboració estable amb els Serveis Territorials de la Generalitat de Catalunya, amb la Diputació de Lleida i amb l'Ajuntament de Lleida.

La Federació defensa la importància i promou la creació d'espais de reflexió ètica a les entitats socials, per a la millora de les pràctiques professionals, i forma part del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya.

En el cas de l'àmbit acadèmic, a causa de la importància de la recerca per a la millora de la qualitat de vida de les persones, la Federació ALLEM impulsa la realització i la participació en projectes de recerca aplicada, en benefici de la persona amb discapacitat, amb els professionals de les enti-

tats federades i en col·laboració amb les institucions docents i els experts de referencia del sector de la discapacitat. Manté, a tal efecte, un conveni marc de col·laboració amb la Universitat de Lleida i du a terme diferents estudis amb diverses facultats d'aquesta Universitat, amb la voluntat de traslladar el coneixement generat al dia a dia de les entitats federades.

Un altre àmbit clau en la participació social de les persones és la cultura, i per això la Federació ALLEM és membre constituent de l'Espai Orfeó, òrgan de la fundació de L'Orfeó Lleidatà on participen entitats culturals i socials de Lleida que duen a terme accions culturals inclusives. I amb la voluntat de fer accessible la cultura a les persones amb discapacitat també col·labora amb Apropa Cultura i els diferents equipaments culturals del territori com La Panera o L'Aula de Teatre.

La Federació ALLEM organitza periòdicament jornades tècniques obertes a tots els agents del territori, en coherència amb aquesta voluntat de tendir ponts al servei de les persones.

GESTIÓ ECONÒMICA TRANSPARENT I EFICIENT

ALLEM desenvolupa la seva activitat gràcies a tres fonts d'ingressos:

- Quotes de les entitats federades.
- Subvencions.
- Quotes per serveis (aportades pels socis en projectes que es consideren estratègics).

El funcionament en xarxa té un reflex directe en la gestió econòmica de la Federació, ja que és aquesta la que gestiona de forma majoritària els fons de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae). Això permet enfortir la voluntat de servei i articular de manera coordinada i eficient les accions de formació, que només ofereixen per als socis i per a aquelles entitats amb les quals tenen conveni de col·laboració.

I també es reforça la xarxa des de la compra interna, prioritzant els proveïdors socials i els centres especials de treball en la contractació de la Federació.

La gestió econòmica es porta a terme amb una total transparència amb els socis. Es fa un seguiment mensual de tresoreria que es reporta a la Junta Directiva i que està a disposició de totes les entitats federades per a la seva consulta.

DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL DE L'EQUIP DE LA FEDERACIÓ

Les relacions laborals en el marc de l'estructura de la Federació es regulen pel conveni d'oficines i despatxos.

ALLEM aposta per un model de flexibilitat que afavoreix la conciliació de la vida professional i personal, amb jornades compactades i combinant la presencialitat i el teletreball (35 hores setmanals al despatx i 5 de teletreball).

Respecte al desenvolupament professional, la formació es considera clau perquè l'organització vol comptar amb un equip capdavanter per aportar el màxim valor als socis. Per a això, es facilita al màxim des de l'organització:

- Participant en les formacions que la Federació organitza per a les entitats federades.
- Assistint a formacions externes d'interès. Quan l'equip identifica una formació interessant es proposa a la Junta Directiva i es fa un copagament en funció de la valoració compartida.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

La ubicació de la Federació al Centre d'Iniciatives Empresarials de Lleida comporta que no es pugui incidir sobre aspectes com els subministraments. Però en tots els àmbits en els quals és ALLEM qui pren decisions s'incorporen criteris de respecte ambiental, com en la separació de residus, la reducció del paper o altres pròpies d'una activitat que es realitza principalment en un despatx, sales de reunions i aules de formació que són propietat del Parc Científic i Tecnològic Agroalimentari de Lleida (PCITAL).

CONCLUSIONS

La Federació ALLEM té com a missió construir una xarxa d'entitats eficients i socialment compromeses, que col·laboren per garantir la prestació de serveis de qualitat per a les persones amb discapacitat en les Terres de Lleida. La construcció d'aquesta xarxa d'entitats es basa en la transparència de la gestió, la confiança mútua, la participació activa i el respecte de la identitat i la idiosincràsia de cada entitat.

En la seva voluntat per contribuir a la creació d'una societat més justa, promou la prestació de serveis propers i de qualitat, centrats en les persones i promotors dels seus drets.

Per això, la gestió ètica i responsable és intrínseca al model organitzatiu d'ALLEM, que sempre ha vetllat per la seva garantia i per impulsar processos de millora continua per avançar cap a l'excel·lència en el seu compromís social.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Assumpta Fortuny (Coordinació) i Marta Vidal (Comunicació) i la sessió de treball amb la Junta Directiva de la Federació Allem.

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.

Anudal Industrial, SLU

Nom de l'empresa Anudal Industrial, SLU
Sector d'activitat Metall (Siderometalúrgic)
Plantilla 39 persones
Pàgina web www.anudal.com
Adreça Polígon Ind. Pomar de Dalt. Av. Conflent, 100; 08915 Badalona (Barcelonès)
Contacte 934 650 272 | rrhh@anudal.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Anudal Industrial inicia la seva trajectòria l'any 1986 de la mà d'Ana Núñez i Ramón Hernampérez, matrimoni que s'ha complementat molt bé al llarg dels anys. L'Ana portava els temes administratius i en Ramon la innovació i el desenvolupament en la detecció de mancances en les necessitats de les empreses del sector, sobretot en el procés de muntatge de la fusteria d'alumini. L'empresa familiar va anar creixent amb treball i esforç fins a l'actualitat, en què disposa d'una delegació a Brasil i una altra a Mèxic.

L'empresa s'ha especialitzat en la fabricació d'accessoris per a la fusteria d'alumini, concretament escaires, unions, tiradors, mecanitzats especials, etc. tot i que també té una línia d'estructures de mobiliari i d'estructures fotovoltaiques. La majoria dels productes que ofereix són propis, cosa que implica que els dissenya, patenta i fabrica Anudal. El procés s'inicia amb la compra de la matèria primera, barres alumini de 6m que es tallen mitjançant 35 màquines de la secció de tall. Posteriorment, a la secció de mecanitzats es col·loquen els mecanismes (cargols, accessoris...), es renten i finalment passen a envasat i d'aquí a expedició, cap a la clientela.

Actualment l'empresa es troba en un moment de canvi generacional, motiu pel qual una de les filles del matrimoni, Eva Hernampérez, ha assumit la gerència i l'altra, Marta Hernampérez, n'és l'actual directora comercial.

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

Des que van iniciar l'activitat, la direcció d'**Anudal Industrial** ha tingut clar que els valors socials de la seva empresa són el que els fa diferents a la resta de competidors. Tot i que no tenen formalitzades les declaracions com la missió o la visió, sí que tenen clar que sempre han tingut com a guia els principis de:

- Innovació
- Qualitat
- Servei
- Ètica
- Acció social

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

Un dels aspectes que ha caracteritzat l'empresa des dels seus inicis és la contractació de personal amb diversitat funcional (1992). Ja l'any 2012 va ser la primera empresa del sector en rebre el certificat **DisCert**, que l'acreditava com a empresa socialment responsable amb la discapacitat.

Han treballat amb diverses associacions como Coinre i Maregassa, actualment ho fan amb Badalona Capaç, i ja han assolit que siguin un 14% del total de la plantilla fixa de l'empresa.

Així mateix, des de l'any 2006 l'empresa està adherida al Pacte Mundial i centra les seves accions sobretot en el vessant social en temes que afecten la no discriminació i el foment de la igualtat d'oportunitats.

Durant l'últim any, després d'haver estat seleccionada, ANUDAL INDUSTRIAL 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 així com les àrees de millora. Disposen d'un codi ètic intern i d'un pla d'igualtat, en aquests moments sense una comissió específica.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

Innovació

La innovació és un dels pilars fonamentals d'Anudal Industrial i una de les claus de l'èxit. L'empresa es caracteritza per oferir al mercat noves solucions per a la unió de perfils d'alumini. Tota la tecnologia que aplica està desenvolupada pel departament propi de Recerca i Desenvolupament, que treballa per a la millora dels processos de fabricació i de qualitat.

A més, ofereixen solucions per al muntatge de la fusteria d'alumini i posen a la disposició de la clientela assessorament tècnic per triar entre més de 3.000 referències per adequar-se a totes les necessitats de cada client, segment de mercat o país.

Actualment, estan treballant en un nou producte, ANUDAL SOLAR, que servirà com a estructura de suport per a les plaques fotovoltaiques.

Qualitat

El plantejament del model de negoci sempre ha estat el de mantenir una millora permanent, cercant la qualitat mitjançant la constància, el rigor i l'eficiència com a bases de la seva gestió. Des de l'any 1999, Anudal ha mantingut, implantat i certificat un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb la norma ISO 9001, que acredita aquest saber fer i la consolida dins el sector.

En el marc d'aquest sistema de gestió, anualment es realitzen enquestes a la clientela, però també els faciliten visites presencials i guiades a les instal·lacions així com fent-los partícips en campanyes pròpies o participant en activitats esportives.

COMPROMÍS LABORAL

Actualment la plantilla d'Anudal està formada per 39 persones, organitzades en diferents departament i seccions, de les quals 10 presenten alguna diversitat funcional, tenint en compte també els treballadors que venen d'una ETT o que tenen un contracte temporal. Des d'Anudal s'és conscient que el major capital de l'organització són les persones de l'equip i, per aquest motiu, s'han anat aplicant algunes pràctiques com ara:

Participació

Per a la coordinació entre les diferents àrees, setmanalment es fan reunions entre direcció i caps d'equip. Posteriorment aquests es reuneixen amb el propi equip per exposar les directius a seguir. Així mateix, també es realitzen reunions amb les delegacions del personal de forma periòdica i s'ha posat a disposició de tota la plantilla una bústia de suggeriments. Amb l'aparició de les noves tecnologies, actualment també existeixen canals de comunicació a partir de grups de difusió de WhatsApp.

Un altre canal de comunicació que utilitza l'empresa és un butlletí imprès, dirigit a l'equip on es difon informació social com ara les activitats realitzades, els aniversaris, o altres ecos de la societat així com informació més corporativa com són la facturació, clientela nova, indicadors de seguiment, informació de PRL i altres accions de millora.

Conciliació

La conciliació a la zona de producció és força més complexa que a la zona d'oficines, ja que es treballa per torns i per línies de treball. Tot i això, mitjançant el grup intern de comunicació, gestionen els canvis de torn sempre que es planifiqui amb prou previsió per poder-ho organitzar. A les oficines s'han flexibilitzat les hores d'entrada i sortida per tal que cadascú ho adapti a les seves necessitats. En aquest sentit, també s'ha adequat un menjador per poder facilitar la jornada continua sense haver d'efectuar desplaçaments. Una de les últimes actuacions implantades ha estat la de l'horari intensiu el divendres, amb sortida a les 15:00.

Desenvolupament professional

La plantilla participa en la confecció d'un pla anual de formació d'acord amb les seves necessitats, es realitzen cursos i altres accions per al seu desenvolupament professional.

Per tal de comunicar i transmetre l'esperit de positivisme a tota persona que entri a les seves instal·lacions, a les parets hi podem trobar frases motivadores i plenes d'energia positiva. En aquest sentit, a la roba treball dels empleats també s'hi poden llegir els valors de l'organització.

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

Cohesió

Per tal de potenciar el sentiment de pertinença a l'empresa i cohesionar les persones de l'equip d'ANUDAL, periòdicament es realitzen activitats on participa la plantilla juntament amb les seves famílies. Algunes de les activitats més rellevants i més participatives són el sopar de Nadal, el dinar d'estiu (on la direcció organitza l'esdeveniment i facilita la infraestructura i els treballadors/es cuinen), activitat anual amb els fills (rocòdrom, teatre, espectacle de màgia...) i un concurs de disfresses mitjançant fotografies per carnestoltes.

COMPROMÍS SOCIAL

A banda de l'activitat industrial i comercial, promoure el valors de la solidaritat i la cooperació ha estat sempre un dels objectius de la direcció d'ANUDAL. Des de l'inici s'ha col·laborat amb diverses ONG's i altres associacions de Badalona. Una de les entitats amb les quals ha col·laborat durant anys ha estat el Casal dels Infants del Raval, en el projecte Vincles, que es dedica a la inserció laboral de mares amb risc d'exclusió social mitjançant l'assistència als seus fills.

El puntal de la seva acció social, però, és la contractació de persones amb diversitat funcional així com en risc d'exclusió social. Treballen amb Grameimpuls i amb l'Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació (IMPO). Els ajuden en la recerca de possibles candidats a formar part de la plantilla.

Internament també treballen les accions de voluntariat i de col·laboració com per exemple rifes solidàries, els beneficis de les quals es destinen al centre d'acollida de Badalona; Jornada de Nadal dels "Anudalitos", on els fills dels empleats aporten joguines que s'entreguen posteriorment a una ONG; participació en els jocs interempreses, jocs esportius entre empreses on els beneficis es destinen a tres projectes que l'organització ha seleccionat.

Aquesta llarga trajectòria ha fet que hagin rebut diversos reconeixements per la tasca realitzada:

- Fundación Corresponsables (per la integració de personal amb discapacitat).
- Telefònica awards.
- UPM a la trajectòria empresarial.
- Discert.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per l'activitat que desenvolupa ANUDAL, aquest no representa un vector fonamental, ja que no són grans generadors de residus i els seus impactes ambientals directes no són especialment significatius.

Els encenalls resultants del tall de l'alumini així com la resta de residus generats per l'activitat productiva i d'oficines són recollits per un gestor autoritzat per tal valoritzar-los sempre que sigui possible. El procés productiu de l'empresa genera aigües residuals, les quals són tractades en una depuradora pròpia previ abocament al clavegueram.

La direcció aposta per anar millorar contínuament el seu comportament ambiental, i per aquest motiu s'han pres les següents accions:

- Realització d'una compra responsable i, sempre que és possible, de proximitat.

- Instal·lació de cafeteres amb vasos de cartró.
- Utilització d'ampolles de vidre per l'aigua.
- Col·locació de bosses transparents per comprovar que es realitza una correcta segregació.
- Tota la il·luminació de les oficines amb lluminàries Led.
- Utilització de productes de neteja ecològics.

Actualment, aprofitant els suports per plaques fotovoltaiques que fabriquen, estan engegant un estudi per instal·lar plaques solars a la coberta per generar energia per al seu propi consum.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

Com ja hem comentat, la innovació i la diversificació són un repte constant per aquesta companyia que ho ha posat en pràctica durant la crisi del món constructiu i immobiliari. Amb la reducció de vendes de més d'un 35%, van haver de reestructurar la plantilla per adaptar-la a la demanda. Gràcies a aquesta política innovadora i a la previsió del descens de l'activitat del sector, durant els anys 2007 i 2008 van començar a treballar en estructures de suport per a plaques fotovoltaiques i es va incrementar l'exportació. Malgrat aquestes sotragades, poden estar orgullosos dels seus resultats ja que han continuat invertint en automatització per disposar d'una alta capacitat productiva.

Des de fa molts anys que estan associats a PIMEC i a ASCEF (Associació Catalana de l'Empresa Familiar), de les quals aprofiten les formacions i jornades informatives sobre temàtica d'àmbits com el bon govern, gestió del capital, etc. I més recentment, també són membres de Respon.cat, iniciativa per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

CONCLUSIONS

Un dels trets diferencials d'ANUDAL INDUSTRIAL és la innovació permanent que els permet desenvolupar el procés creatiu des del moment inicial de la producció i que els proporciona un trampolí per a l'experimentació i l'exploració amb nous productes d'acord a les creixents demandes de la clientela. L'altre tret que els defineix és la seva voluntat d'inserció al món laboral de persones amb diversitat funcional o amb risc d'exclusió social.

Actualment, l'empresa es troba en un procés de canvi generacional, que lluny de fer-los canviar aquesta línia de treball, vol seguir potenciant-la des de tots els vessants de la responsabilitat social empresarial.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Josep Sanabra a partir de les entrevistes realitzades a Ana Núñez, administradora i Mónica Mata, responsable de Recursos Humans d'Anudal Industrial.

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

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

Anzizu Serveis Immobiliaris

Nom de l'empresa Anzizu Serveis Immobiliaris
Sector d'activitat Serveis immobiliaris
Plantilla 37 persones
Pàgina web www.anzizu.es
Adreça Gran Via, 631, 1r. Barcelona
Contacte 932 702 552 | info@anzizu.es

ANZIZU
Serveis immobiliaris des de 1904

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Anzizu es una empresa de serveis immobiliaris que **opera a Barcelona des de l'any 1904**. És reconeguda com a referent en l'àmbit de la gestió i intermediació immobiliària a la ciutat. Actualment és propietat d'un dels nets del fundador juntament amb el director general i altres socis involucrats a nivell directiu a l'empresa.

És una **empresa centenària** que ha sabut adaptar-se als temps i combinar innovació i tradició. La seva estructura accionarial, l'experiència i formació del seu equip humà, la seva organització i la seva tecnologia d'última generació posicionen Anzizu entre les primeres empreses del sector a Barcelona.

L'**activitat tradicional és l'administració de patrimonis immobiliaris en lloguer** (règim de *propietat vertical*), des d'unitats individuals fins a grans patrimonis familiars i institucionals. Gestiona també un nombre important de **Comunitats de Propietaris** (règim de *propietat horitzontal*) en tot tipus de finques inclosos grans complexos residencials o terciaris, i disposa d'una **Agència Immobiliària** des d'on ofereix l'assessorament i la intermediació en compravendes, lloguers i traspassos.

Actualment les àrees d'administració (lloguers i comunitats de propietaris) gestionen al voltant de 1.800 unitats en lloguer i 370 comunitats.

CULTURA EMPRESARIAL DE RESPONSABILITAT SOCIAL

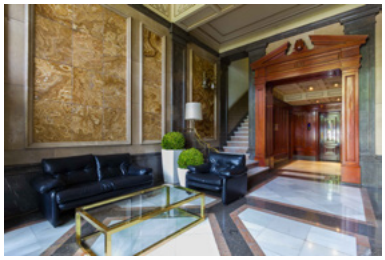
L'empresa considera que al llarg dels 115 anys ha sigut fidel als seus principis professionals i ètics, sense deixar d'innovar per mantenir-se a l'avantguarda del sector. Es caracteritza per un seguit de valors, representats per un gran equip humà de professionals qualificats que treballa amb integritat i dedicació per oferir el millor servei.

El seu sentit de responsabilitat social es vincula necessàriament amb els valors que han impregnat l'empresa des del seu origen, i que un segle després es mantenen vigents i es consideren vàlids.

Tota l'activitat que es du a terme es fa respectant els valors històrics:

- **Serietat.** L'ètica és la nostra prioritat en les relacions professionals.
- **Respecte per Interès per les persones.** La dignitat i el sentit integrador són la base del treball en equip.
- **Eficiència per Bona organització.** La precisió i l'eficàcia, sempre al centre, per complir amb els nostres compromisos.
- **Professionalitat.** Posem el coneixement especialitzat i els anys d'experiència al servei de la 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



També es disposa d'una explicitació de quina és la manera pròpia de treballar, l'Estil Anzizu:

- **Metodologia pròpia.** Hem creat un estil propi 100%, gràcies a 115 anys d'experiència.
- **Transparència.** La comunicació i el diàleg amb els clients són el nostre compromís.
- **Treball en equip.** Compartim el talent entre departaments per potenciar una visió 360.
- **Innovació.** Aportem solucions creatives fusionant tradició i tecnologia.

Durant el 2019, després d'haver estat seleccionada, Anzizu 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 empresarial.

A continuació es fa un recull d'algunes de les bones pràctiques alineades amb la responsabilitat social.

COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

Un exemple clar d'aquest **sentit de responsabilitat cap als clients** es feu palesa amb la manera com l'empresa va reaccionar durant la Guerra Civil. Quan aquesta es va iniciar ja s'havien cobrat els lloguers administrats corresponents a juliol, però encara no s'havien lliurat als propietaris, i en l'interval van ser embargats, de manera que les famílies que en depenien van quedar afectades. Acabada la guerra, es van cancel·lar tots els deutes anteriors, però el fundador, Josep Ignasi de Anzizu, va considerar que havia de restituir la situació i retornar els diners als propietaris. Per fer-ho, va optar per vendre la seu familiar del carrer Pelai. Aquest fet va comportar no tan sols un profund agraïment sinó la consolidació de la confiança i la fidelització de moltes famílies i clients que ha perdurat generació rere generació.

El sentit de responsabilitat, no només és visible en els compromisos adquirits amb els clients, sinó també amb el compliment de les lleis i la normativa. La cultura del compliment està molt arrelada, i per això afirmen que aquelles persones que actuen en base a altres paràmetres, és difícil que es sentin còmodes amb l'empresa, en aquests casos senzillament expressen "aquí no treballem així".

La **reputació i el prestigi** són molt importants, i davant situacions de risc en què l'ètica es pugui veure compromesa, aquest sentit d'honestedat passa pel davant, encara que això els hagi fet perdre clients en alguna ocasió.

Tot i no estar protocol·litzat, aquest Estil Anzizu i aquesta manera de procedir, forma part de la **cultura corporativa**, i les mateixes persones de l'equip actuen com el principal guardià d'aquests valors.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

Anzizu té una plantilla de trenta-set persones, que corresponen a deu homes i vint-i-set dones. És una plantilla feminitzada, com és propi del sector, però amb **igualtat de gènere** a la direcció amb dues directores i dos directors de departament. De fet, es considera que mai s'ha produït cap discriminació per raó de gènere.

L'empresa valora que les persones tinguin vocació de continuïtat i de creixement dins la companyia i de fet destaquen per una **rotació molt baixa**, i per carreres professionals molt llargues. Tant és el sentit de pertinença que cada any celebren una trobada amb les persones jubilades, que ja són gairebé una trentena, i ho fan com a mostra de respecte als anys i de dedicació i a l'expertesa i el pòsit que van deixar no només a l'empresa sinó també en el record de molts clients.

Alineats amb aquest compromís cap a les persones, han anat implantant mesures de **conciliació laboral**, per exemple, pel que fa als horaris, divendres fan horari intensiu, de 8 a 3, tots els mesos de l'any, a més d'una altra tarda lliure a la setmana perquè cadascú es pugui organitzar millor. Han aconseguit avançar una hora la finalització a la tarda, passant de les 19 a les 18 h, escurçant l'hora de dinar i compaginant torns. Així mateix, en el cas dels administradors/res que realitzen reunions de comunitat fora del horari habitual, se'ls compensa amb dies addicionals de vacances, i amb inicis de la jornada amb horari flexible.

Com a bona pràctica recent de **no discriminació**, han contractat un administrador de seixanta-un anys i destaquen el valor afegit de tenir un equip multigeneracional. A més, s'ofereix a les comunitats l'oportunitat de treballar amb empreses de consergeria que ofereixen feina a persones de col·lectius vulnerables.

En els casos en què ha estat necessari, l'empresa també ha apostat per la flexibilitat i s'ha mirat de trobar solucions personalitzades, facilitant el teletreball.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Al no tenir fills, Anzizu va deixar de ser empresa familiar durant una dècada, ja que al 2001 l'entitat francesa GFF, filial immobiliària de la "Caisse des Depôts" va adquirir una majoria de les accions amb l'objectiu de crear una xarxa europea d'empreses especialitzades en gestió patrimonial, però al 2011, el grup francès va abandonar el projecte europeu i Josep Maria de Anzizu i el director general Àlex Esteve, juntament amb altres directius, van adquirir la majoria del capital. Així es va iniciar una **nova etapa** en la vida de l'empresa, que va propiciar el canvi generacional en la direcció i a la vegada va aportar eines tecnològiques que van permetre una salt qualitatiu a nivell d'eficiència en gestió immobiliària avançada.

La nova generació de directius ha actuat com a inductor del canvi, fent possible l'evolució d'una administració de finques clàssica fins a consolidar un consultora immobiliària especialitzada en residencial. En aquest camí s'ha apostat per crear equips multidisciplinars amb l'objectiu de poder exercir un lideratge més transversal que ha revertit en una millora de la comunicació interna i en la generació de negoci creuat.

Mantenen el focus posat en la innovació i la transformació digital, i estan fortament vinculats al món Proptech, com a membres d'Innomads, un hub d'Innovació que connecta tots els actors de l'ecosistema immobiliari per construir el futur del sector. Actualment el formen set empreses de referència i vuit startups , a més d'universitats, escoles de negoci i institucions, que mitjançant un model obert i col·laboratiu treballen en projectes conjunts d'innovació immobiliària. Així mateix, recentment han estat escollits per participar al Pilot d'Itinerari d'Innovació Disruptiva organitzat per ACCIÓ, en el marc del programa *Catalonia Exponential*. Aquest programa té per objectiu impulsar les empreses catalanes i ajudar-les a

convertir les amenaces dels canvis disruptius de l'entorn en potencials oportunitats perquè aconsegueixin un creixement exponencial.

En aquesta línia, també està associada a TAAF, una empresa de Software especialitzada en sector immobiliari, que els permet guanyar eficiència en els processos de gestió i administració..

Ara per ara, els reptes són grans ja que estem en moments de canvis i cal estar preparats per prendre mesures serioses al voltant de cap on anirà la professió en el futur; Toca observar molt, absorbir coneixement, i ser molt flexibles per estar en condicions de poder prendre decisions. Davant la incertesa, una línia oberta és **estar preparats** pel que pugui venir, alhora que cal augmentar ingressos i disminuir despeses per tal de ser competitius i sostenibles.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Pel tipus d'activitat d'oficina, el pas més gran va ser la **reducció de paper**, i fa dos anys van engegar el projecte intern "12 mesos 12 causes" on es van involucrar tots els departaments amb l'objectiu de digitalitzar el 100% de tota la documentació que fins ara empraven físicament, aquest repte va permetre reduir dràsticament el paper i treballar de manera digital amb els clients, fet que, a banda de minimitzar l'impacte ambiental, també va comportar més eficiència, agilitat, millora dels terminis de comunicació, i disminució de costos econòmics.

Seguint amb l'enfocament d'**oficina verda**, fan reciclatge de paper, plàstics i tòner, i l'empresa de neteja sols fa servir productes ecològics. El repte pendent és el consum elèctric perquè és una finca antiga que no és de propietat i ara per ara no poden abordar el repte de l'eficiència energètica.

Finalment, pel que fa a l'impacte a les comunitats, proposen **campanyes verdes**, però procurant ser prou neutres perquè ningú interpreti com una imposició. Es considera que estan abordant els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que estan molt alineats amb els seus propis valors, però cal fer un esforç per adaptar el llenguatge al seu context.

COMPROMÍS AMB EL SECTOR I LA COMUNITAT

L'empresa està fortament implicada al Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària i actualment forma part de la junta directiva. A més, té aliances amb altres empreses del sector, que si bé són competència en el dia a dia, tenen l'oportunitat de col·laborar en projectes de més magnitud, tenir espais on compartir i generar bones relacions, i poder contribuir a evolucionar conjuntament. També, dins del sector, són membres d'Apiàlia Eixample.

Entre altres compromisos socials, forma part de Fidem, fundació internacional de la dona emprenedora, i de Respon.cat. I participen activament en el programa Escola i Empresa.

CONCLUSIONS

Anzizu és una empresa que, malgrat la seva petita dimensió, és tot un referent a Catalunya, no només per la seva antiguitat, sinó també per un posicionament indubtable ja que fa un segle ja van ser els administradors de la burgesia catalana. Va ser el fundador qui va pledejar amb l'Ajuntament per aconseguir els permisos perquè Gaudí pogués continuar la construcció de la Pedrera malgrat que tenia unes característiques urbanístiques anòmales.

L'empresa combina elements tradicionals i capacitat de preveure escenaris de futur, actuant sempre des dels seus valors i posant les persones al davant, sigui la clientela o els equips interns. I els seus valors no són merament una declaració nominal sinó han estat i són un element vertebrador. Es percep, per exemple, quan afirmen respecte a la competència que ajudar que un altre sigui millor, fa que el tot el sector evolucioni i millori el prestigi i el respecte cap a la professió. O també en detalls com ara que el propietari Josep Maria Anzizu, que és consultor reconegut, sempre ha estat partidari de no barrejar influències i ha desestimat d'atraure clients de la seva activitat personal cap a Anzizu.

Finalment, també en l'esfera particular de la propietat, és oportú indicar que Josep Maria de Anzizu és autor de llibres com *Dirección por Valores o Dirigir empresas sostenibles*. A més, va estar molt lligat a l'esport i, en concret, va ser precursor del pitch and putt, una pràctica similar al golf però molt més sostenible en termes ambientals i alhora amb un enfocament més social.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2020 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Àlex Esteve, director general, i Ariadna Vidal, directora de Desenvolupament Corporatiu d'Anzizu.

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.

Industrias Bolcar, SL

Nom de l'empresa Industrias Bolcar, SL
Sector d'activitat Fabricació de sacs i bosses de paper
Plantilla 70 persones
Pàgina web www.papersacksbolcar.com
Adreça Polígon Industrial Sau, 5 C/ Ponent n. 2, 08735 Vilobí del Penedès (Alt Penedès)
Contacte 938 978 276 | rrhh@anudal.com

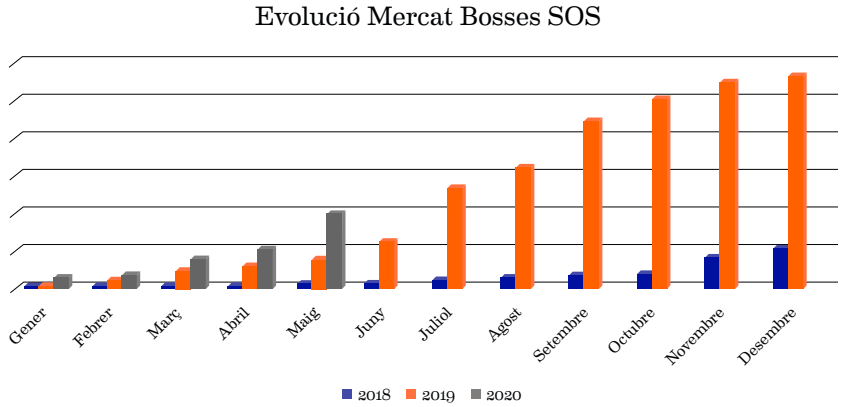
DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Industrias Bolcar és una empresa d'origen familiar amb més de 50 anys d'experiència en la fabricació, distribució i venda de sacs de paper. L'empresa va ser inaugurada l'any 1968 per la família Suriol i actualment la tercera generació porta la gerència.

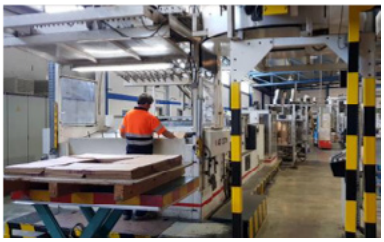
Amb el pas dels anys, l'empresa ha anat creixent i actualment ocupa unes instal·lacions de 15.000 m² de superfície, amb 3 línies de producció i una capacitat de producció anual de 110 milions de sacs, fet que els ha permès situar-la entre els cinc principals fabricants de sacs de paper d'Espanya i amb presència internacional als cinc continents. La especialització de l'empresa ha fet que actualment treballin per diferents sectors empresarials com són:

- La construcció
- L'alimentació humana
- L'alimentació animal (ramaderia)
- L'alimentació de mascotes
- Productes químics/minerals
- Llavors

Les noves tendències així com els requisits de la clientela, juntament amb la flexibilitat, agilitat i proactivitat de l'organització, han permès des de fa dos anys, ampliar el negoci amb una nova línia de fabricació, distribució i venda de bosses de paper. Actualment la capacitat de producció és de 10 milions de bosses l'any.



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 AMB LA GESTIÓ RESPONSABLE

El canvi generacional que ha viscut l'empresa, associada a la incorporació a la plantilla de persones amb inquietuds respecte a la sostenibilitat, ha facilitat un canvi en la visió del negoci i a iniciar una incursió en el món de la Responsabilitat Social Corporativa. En aquest sentit, Industrias Bolcar ja tenia definides la seva missió i visió, les quals es preveu actualitzar a curt termini:

- **Missió:** Satisfer les necessitats del nostres clients nacionals i internacionals.
- **Visió:** Ser un referent en la fabricació, distribució i venda nacional i internacional de sacs de paper.

Durant l'últim any, després d'haver estat seleccionada, Industrias Bolcar 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 així com les àrees de millora, detectant que es vol començar per prioritzar el grup d'interès intern dels treballadors/es per tal que la política d'RSC es pugui expandir cap a la resta de grups externs, sobretot pel que fa a les operacions de compra fora de la Unió Europea.

COMPROMESOS AMB LA INNOVACIÓ I LA QUALITAT

Durant els últims quinze anys, Industrias Bolcar ha implantat una política constant d'inversions dedicada al canvi i modernització de la seva maquinària industrial, fet que els ha permès preparar i desenvolupar amb èxit els diferents reptes que s'han anat marcant. Durant els últims 12 anys, han realitzat inversions per valor de 15 milions d'euros. Algunes de les inversions més destacades són:

- Canvi de 4 carretons elevadors de gasoil per elèctrics i amb sistemes de seguretat *blue spot* per a la il·luminació de presència durant el seu funcionament.
- Construcció d'una estació de càrrega de bateries a l'exterior de la nau per als carretons elevadors.
- Instal·lació de dos nous compressors, amb millores en eficiència energètica, emissió de gasos i en contaminació acústica.
- Compra d'una nova impressora per a la impressió en alta qualitat de bobines de paper, més eficient tan energèticament com en l'ús de tintes.
- Ampliació magatzem automàtic intel·ligent que connecta els dos processos de fabricació per eliminar llocs de treball amb un risc elevat en relació a l'ergonomia i l'aixecament de pesos.
- Innovació en la fabricació de nous sacs de paper, on han aconseguit que els seus clients conservin molt més temps el material una vegada ensacat.
- Ampliació i millora del tot el sistema d'emergències i evacuació de les instal·lacions.

Tant els canvis realitzats, com les millores continues adoptades i que han propiciat l'increment en la facturació de l'empresa, han estat realitzades sota el paraigua del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001 que tenen implantat i certificat des de 2014. La qualitat en els productes i serveis que ofereixen són un dels pilars més importants per a l'empresa, i a causa que part de la seva producció està destinada a l'emmagatzematge de productes alimentaris, també disposen d'un sistema d'au-

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

tocontrol de seguretat alimentària que inclou tant els prerequisits com l'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics (APPCC).

Formen part de la Federació Empresarial del Gran Penedès on aprofiten les eines que es proporcionen en temes de formació, prevenció, financer, etc.

COMPROMÍS LABORAL

Industrias Bolcar disposa de 70 treballadors/es, dividits entre la part productiva i la part administrativa. En coherència amb el caràcter familiar que ha caracteritzat l'empresa al llarg de la seva història, la pràctica totalitat de la plantilla gaudeix d'una contractació de caràcter indefinit, i s'ofereixen a tothom perspectives clares d'estabilitat laboral.

Per a la gerència, els seus treballadors i treballadores són la part interessada més important i per aquest motiu, durant els últims anys s'ha treballat intensament per aportar millores en diferents àmbits:

Seguretat

Pel què fa a la seguretat i salut als treballadors i treballadores s'han realitzat diverses actuacions, com per exemple senyalitzar mitjançant cartells i pintures les zones de major risc, millorar la il·luminació, adaptació de la maquinària dels diferents llocs de treball, canviar la roba de treball, entre d'altres. En aquest sentit, també han incorporat un nou servei de prevenció, al qual s'ha ampliat les hores contractades i s'ha contractat des de fa tres anys una Tècnica de Prevenció pròpia.

Altres millores que s'han dut a terme a les instal·lacions han estat l'optimització de les zones d'emmagatzematge a través de noves prestatgeries que han anat creixent de forma vertical i que han permès l'ampliació de les zones de pas, proporcionant una major sensació d'espai i l'acondiciament d'una sala ja existent com a nova infermeria.

Formació i creixement personal

Des de l'empresa, es potencia la realització de cursos, sobretot els relacionats amb els carnets de manipulació de carretons elevadors i amb altres temes de seguretat i salut (simulacres, primers auxilis, etc). Així mateix, les millores en la maquinària industrial, també ha propiciat que es realitzin cursos per optimitzar el serveis que aquestes poden oferir, com per exemple un curs d'impressió flexogràfica, associat a la nova impressora com també cursos per al correcte funcionament de la maquinària.

Al tractar-se d'una activitat industrial que funciona per torns i on s'utilitzen línies de producció, la conciliació és un apartat on no es pot arribar fins allà on es voldria. Des de l'empresa es facilita un document per tal que qualsevol integrant de la plantilla pugui sol·licitar canvis de torn o modificacions de la jornada laboral dins de les possibilitats de la pròpia línia, i mitjançant aquest document es gestionen aquests canvis.

Comunicació i relacions personals

Per tal de millorar la comunicació interna entre la plantilla i la direcció, s'han habilitat a la zona de producció unes cartelleres on s'informa de temes laborals així com d'altres accions que afecten l'empresa. Per altra banda, havia existit una bústia de suggeriments que no s'utilitzava gens i per potenciar les comunicacions ascendents es va implantar un programa informàtic de millores internes als ordinadors de cada línia de producció. D'aquesta manera, i de forma anònima o no, es poden fer els comenta-

ris directament des de l'ordinador i cada cop que es reuneix el comitè de seguretat, qualitat i producció, es tracten les comunicacions rebudes i es planifiquen les accions per dur a terme propostes acceptades.

Per enfortir aquesta relació i obtenir un retorn amb tota la plantilla, es realitzen reunions per compartir el seu dia a dia així com possibles incidències o altres millores que es pugui dur a terme.

Per tal d'ampliar les relacions personals i familiars entre els treballadors/es, des de la direcció s'organitzen actes participatius, com ara la celebració del sopar de Nadal, on es presenten a tota la plantilla els resultats anuals i es realitzen diversos sortejos o la Festa de la Família on durant el matí es realitzen visites guiades per les instal·lacions i després s'organitzen jocs i un dinar.

Paritat

L'activitat desenvolupada a Industrias Bolcar ha estat sempre molt associada a llocs de treball específics per a treballadors masculins, sobretot a causa de la necessitat d'aixecar molt pes. Des de fa uns quants anys, gràcies a les millores efectuades a les instal·lacions i a l'aparició de nous llocs de treball, a poc a poc es va revertint la tendència i s'ha passat d'una plantilla sense gairebé presència femenina on només era del 4,29% fa dos anys a l'actualitat amb un 14,29%.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

El respecte pel medi ambient i la seva protecció han estat des de sempre un punt clau a Industrias Bolcar. És per aquest motiu que tot i no disposar d'un sistema de gestió ambiental, si que es disposa d'una política ambiental integrada a la seva política de qualitat.

Al llarg dels anys, l'empresa ha incorporat nombroses practiques per avançar en aquest compromís, essent el tractament de les aigües residuals derivades de la impressió amb tintes (tot i que aquestes siguin a l'aigua) un dels aspectes més destacats. Gràcies a l'esforç realitzat i un cop demostrats els bons resultats respecte a la reducció de residus industrials d'aquesta instal·lació, l'Agencia de Residus de Catalunya els ha atorgat una subvenció per millorar-la i passar a disposar d'una instal·lació definitiva.

Des de Industrias Bolcar, també s'està treballant entorn a l'**economia circular**, procurant reduir la generació de residus. L'actuació més rellevant que s'està duent a terme, és el reaprofitament dels draps contaminats, els quals en lloc de ser tractats com residus, es renten i es tornen a aprofitar tantes vegades com es pugui. Seguint en aquest àmbit, gairebé no utilitzen pegues industrials i fan servir fècula de patata a la qual s'afegeix un biocida a causa que alguns dels seus productes han de contenir aliments.

Les tintes utilitzades per imprimir els sacs i les bosses són tintes a l'aigua i sense dissolvents i des de fa temps que ja no s'utilitzen tintes amb olis minerals. Pel que fa a la principal matèria prima, i sota demanda del client, poden oferir material certificat per la cadena de custòdia FSC. Els seus productes son 100% reciclables i provenen de proveïdors respectuosos amb el medi ambient i d'origen controlat.

COMPROMÍS AMB EL CLIENT

Industrias Bolcar té implantat un Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001. Un aspecte crític a l'hora de garantir un servei de qualitat, assegurant la protecció del medi ambient, la prevenció de la conta-

minació, el benestar i la seguretat en el treball és el seguiment i avaluació periòdica dels seus proveïdors. Per aquest motiu, disposen d'un sistema de seguiment i control mitjançant l'anàlisi de les incidències detectades en comandes o serveis prestats

Majoritàriament han aconseguit fidelitzar la clientela al llarg dels anys, tot i que anualment incrementen les seves exportacions a diferents llocs del món. Actualment l'exportació, suposa un 30% del negoci.

COMPROMÍS SOCIAL

Des de fa molt de temps, Industrias Bolcar col·labora amb diferents actes i associacions del territori i d'altres d'internacionals:

- **Fundació Vicenç Ferrer.** Des de Industrias Bolcar, s'ha col·laborat en la construcció de cases a diferents regions del sud de l'Índia. En els últims 5 anys han aconseguit la construcció de 8 cases, les quals les han inscrit a nom de dones per tal de potenciar el seu estatus social.
- **Associació Ampert.** Associació sense ànim de lucre de l'Alt Penedès que treballa per millorar la qualitat d'atenció donada als malalts que pateixen càncer durant les diferents fases de la malaltia i que els ajuda en el seu transport entre les seves poblacions i l'hospital Oncològic Duran i Reynals.
- **Fundació Pro Penedès.** Amb una trajectòria de més de vint anys ha sabut consolidar-se dins el Penedès com a una entitat de promoció econòmica i social que basa el seu treball en el consens conjunt entre empresaris, sindicats i l'administració local, amb la voluntat de fer possible reunir, en una mateixa taula de treball tots els col·lectius interessats en el desenvolupament del Penedès. Industrias Bolcar ha participat en el seu programa d'inserció laboral amb persones amb risc d'exclusió social mitjançant un conveni de pràctiques de mosso de magatzem.
- **Ajuntament de Vilobí del Penedès.** Col·laboració amb la realització del castell de focs de la festa Major del municipi
- **Ajuntament de Vilobí del Penedès.** Patrocini de l'equip de futbol municipal.
- **Festa del Barri de Bellvei**. Col·laboració econòmica en la festa del barri on s'ubica Industrias Bolcar
- **Club de Tuirling**. Col·laboració econòmica.

CONCLUSIONS

Industrias Bolcar és una empresa familiar molt arrelada al territori i que es troba en un període de canvi generacional que l'ha obert a noves maneres d'entendre el desenvolupament de l'activitat empresarial en el seu àmbit més social. Tot i que fa anys que venen realitzant accions relacionades, s'inicia una nova etapa en la qual a part de seguir amb el seu compromís amb els diferents eixos de la responsabilitat social empresarial, volen establir una estratègia de gestió per al seu desenvolupament, plantejant-s'ho com una oportunitat de posicionar-se en el mercat.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener de 2020 per Josep Sanabra a partir de les entrevistes realitzades a Assumpta Miralles, responsable del departament de qualitat i PRL d' Industrias Bolcar.

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.

Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra

Nom de l'empresa Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra (CAPSBE)
Sector d'activitat Salut. Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut
Plantilla 230 persones
Pàgina web www.capsbe.cat
Adreça Comte Borrell, 305, 08029 Barcelona (Barcelonès)
Contacte 932 271 800 | capsbe@clinic.cat

CAPSBE
Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra

SERVEIS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA I COMUNITÀRIA AMB QUALITAT I EFICIÈNCIA

El Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra (CAPSBE) és una entitat pública constituïda per l'Institut Català de la Salut i l'Hospital Clínic de Barcelona, que gestiona tres Equips d'Atenció Primària de Barcelona Esquerra (Comte Borrell, Casanova i Les Corts) i dona serveis de salut a més de 97.000 persones. Els tres centres d'atenció primària estan acreditats pel Departament de Salut.

Els valors que marquen la seva activitat són el professionalisme, el treball en equip, la innovació, la gestió responsable, el respecte i el compromís amb la formació, la recerca i la docència.

El CAPSBE té integrats els valors de la gestió responsable i ètica en la seva definició fundacional, descrivint els seus compromisos amb els diferents grups d'interès:

- Ser referents de salut de la població, aportant qualitat, confiança i seguretat en els serveis de salut que reben al llarg de la vida totes les persones que atenen.
- Assolir l'excel·lència en tots els àmbits de l'organització i contribuir així al progrés sostenible del sistema sanitari.
- Que els i les professionals se sentin partícips i orgullosos de pertànyer a l'organització.

Estan associats a la Unió Catalana d'Hospitals i participen activament en diferents comissions i grups de treball (primària, RSC...).

COMPROMÍS AMB LA GESTIÓ ÈTICA I SOCIALMENT RESPONSABLE

Des del 2010 disposen d'un codi de bona governança i estan adherits al codi ètic de l'Hospital Clínic on es defineixen les funcions, responsabilitats i deures dels òrgans de govern, així com els compromisos que han de regir les actuacions de les persones que formen part del Consorci.

El CAPSBE disposa d'un pla estratègic 2016-20 que va ser elaborat de forma participada per totes les persones treballadores. Aquest pla incorpora una sèrie d'objectius que estan vinculats als incentius econòmics i de carrera professional de totes les persones de l'organització, fet que demostra el clar compromís del Consorci amb una gestió orientada a l'excel·lència i la gestió responsable.

El Consorci realitza una gestió molt acurada destinada a minimitzar costos, cosa que li ha permès mantenir i augmentar l'activitat en un moment en què els recursos públics s'han vist reduïts de forma significativa.

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

Comparteix un sistema de compres centralitzades amb l'Hospital Clínic, procurant mantenir unes relacions estables i de confiança amb els proveïdors. En els darrers anys ha anat incorporant clàusules als plecs de contractació per millorar i realitzar una compra responsable.

Disposa de diferents polítiques que sistematitzen i asseguren un correcte funcionament de l'organització, com per exemple: Política d'igualtat; Pla de gestió de persones (inclou seguretat i salut); Pla d'acollida noves persones; Pla de formació; Pla de comunicació interna; Pla de qualitat i seguretat dels pacients; etc.

L'any 2018 es va crear el grup impulsor de la responsabilitat social corporativa (RSC) del CAPSBE. Està compost per persones dels tres centres i de tots els estaments amb una sensibilitat expressada en temes de solidaritat, justícia social i ecologia ambiental, que han començat a treballar per a la definició del Pla estratègic d'RSC per dissenyar i engrescar totes les persones del Consorci en l'aventura de construir un entorn més socialment compromès.

El grup impulsor ha participat en diverses activitats formatives per ampliar els coneixements en la matèria i poder treballar d'una forma més metodològica. S'han fet sessions per compartir els projectes tant amb els equips de professionals com amb la ciutadania. El 2019 s'ha començat a elaborar el Pla d'RSC del CAPSBE i el document de bones pràctiques. S'ha continuat creant sinergies i compartint iniciatives amb el NUCLI de l'Hospital Clínic de Barcelona i amb altres empreses del sector, i també s'ha participat en reunions del Consell Tècnic Assessor de La Unió.

Amb voluntat de transparència, es publica una memòria anual i s'actualitza el portal de transparència.

L'any 2019 han realitzat la seva primera memòria de sostenibilitat en format audiovisual, cosa que permet compartir-la amb els diferents grups d'interès.

ELS MILLORS SERVEIS SANITARIS I LA MILLOR ATENCIÓ

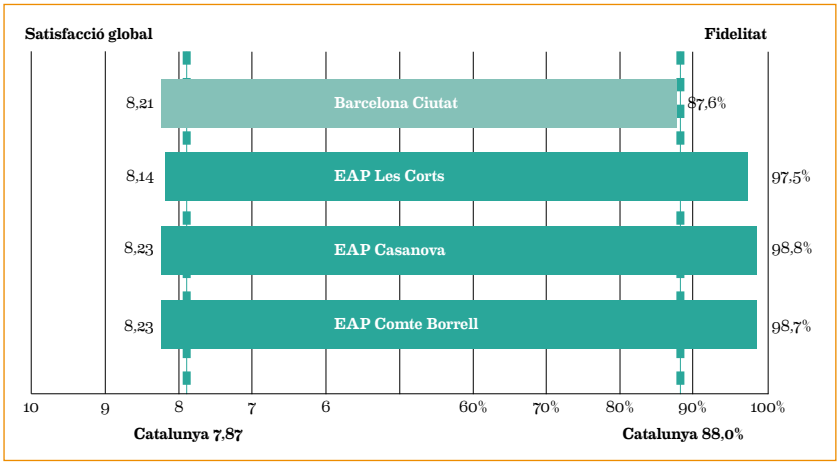
Una de les principals finalitats de l'entitat és assegurar uns serveis d'Atenció Primària amb la major excel·lència, qualitat i agilitat possibles.

Des de la perspectiva de la responsabilitat social, el Consorci vetlla pel respecte als Drets Humans Universals, assegurant la no discriminació en atenció sanitària -per raó de raça, color, sexe, llengua, idees polítiques, religió, origen social, etc.- i atén en igualtat de condicions totes les persones. El CAPSBE disposa de protocols propis d'actuació en relació al maltractament infantil, de gent gran i de gènere.

Segons les darreres dades obtingudes, la satisfacció de les persones usuàries és molt alta (per sobre del 8 en els tres centres) i per sobre de la mitja del sector català (7,87). L'any 2018 el CAPSBE va atendre més de 66.500 persones i va rebre un total de 119 reclamacions i 27 agraïments.

El Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció (PLAENSA©) del CatSalut destaca el CAP Casanova com el millor equip d'atenció primària de la ciutat de Barcelona, i el 10è millor EAP dels 373 que hi ha a Catalunya. Per la seva banda, el CAP Comte Borrell és el tercer de Barcelona i el CAP Les Corts el dotzè dels setanta de la ciutat.

Acreditació iHAN a la Unitat de pediatria CAPSBE: iniciativa per a la Humanització de l'assistència al naixement i la lactància.



Amb la voluntat de millora contínua, el CAPSBE ha impulsat un pla d'acció centrat en les persones pacients, que ha d'identificar i posar en marxa diferents iniciatives per donar unes respostes més adequades a les demandes de la ciutadania.

Enguany han realitzat un vídeo explicant els circuits als i a les pacients i la voluntat de millorar-los de forma continuada.

Tenen la voluntat d'incorporar la ciutadania en les decisions dels mateixos centres. Es realitzen grups focals amb persones usuàries per fer seguiment de l'activitat dels centres i per abordar decisions importants que les impliquen, com per exemple: redefinició dels espais Casanova, idear eines perquè les persones usuàries siguin conscients dels costos dels serveis públics...

El CAPSBE vetlla per respectar i difondre els drets i deures dels pacients entre aquests i entre el personal professional, tant en les activitats docents com en la recerca (respecte a l'autonomia dels pacients).

TREBALLANT PER LA SALUT COMUNITÀRIA

L'atenció comunitària és una part fonamental de l'activitat CAPSBE. La referència per impulsar, estructurar i ordenar les actuacions de l'entitat en relació amb la ciutadania és el Pla d´Atenció Comunitària, en el qual també s'afavoreix la participació dels i les professionals del centre en activitats comunitàries. En aquest sentit, el 2015 es va crear la figura de Responsable d'Atenció Comunitària i el 2016, es va procedir a la creació d'un Grup de Comunitària multidisciplinari.

L'objectiu és treballar coordinadament en el desenvolupament de projectes comunitaris conjunts, i detectar i actuar davant de necessitats i situacions de risc social identificades. Les actuacions es poden agrupar en dos grans blocs: les que comporten la participació amb iniciatives conjuntes amb altres agents del territori i les que corresponen a iniciatives pròpies.

S'impulsen nombroses iniciatives comunitàries relacionades amb la salut des dels diferents centres, com per exemple:

- Activitats de conscienciació i millora de la salut: Celebració de dies mundials i campanyes, xerrades a casals, escoles, biblioteques, centres cívics...
- Activitats adreçades a infància i adolescència: taller massatge infantil, taller de lactància, Programa Salut i Escola, campanyes de vacunació escolars, taller d´habilitats parentals, Grup de suport a la lactància materna, Grup de pares.

- Activitats adreçades a gent gran: taller "Entrena la teva Ment", taller de psicomotricitat, rutes de salut "Fem barri, descobreix la ciutat", projecte d´acció comunitària RADARS (col·laboració amb Serveis Socials), Xerrades a associacions de gent gran del barri, Escola de gent gran.
- Activitats adreçades a col·lectius vulnerables: Taller d'autocura per a dones, grup de dinamització adreçat a pacients amb dolor crònic localitzat (Projecte premiat al congrés de la SEMFYC 2016), grup de suport i ajuda mútua a cuidadors de persones dependents, Taller Dona i Esport, Grup de dol, accions dirigides a la soledat.
- Activitats adreçades a persones adultes amb problemes de salut i complexitat clínica: Taller pacient expert Diabetis, taller sobre tractament grupal sobrepès i obesitat, taller de deshabituació del tabac, taller pacient expert tabac.
- Cessió d'espais a entitats: Des del compromís amb la societat i el tercer sector, ofereixen espais per campanyes de divulgació, informació i captació a les següents entitats: Aldees Infantils de Catalunya, Associació Catalana d'Integració i Desenvolupament Humà (acidH), Creu Roja, Fundació Pasqual Maragall, Fundació Vicenç Ferrer i l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), etc.
- Actuacions solidàries amb els col·lectius més desafavorits: participació en campanyes i col·laboració amb entitats socials, proves pilot del projecte Vincles, participació en els consells de salut dels barris, Adhesió a l'Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència contra les dones.

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

A més, conscients de les creixents demandes socials, organitzen activitats i campanyes destinades a recaptar fons per a causes solidàries i de col·laboració amb entitats socials (esmorzars, recollida de taps...).

PROMOCIÓ D'HÀBITS SALUDABLES

Amb el propòsit de ser referents de salut als barris, CAPSBE està fent un esforç per estar present a les xarxes socials fent campanyes de prevenció, divulgació i promoció d'hàbits i estils de vida saludables. Per impulsar aquest tipus d'accions, s'ha creat la Comissió de xarxes socials amb professionals de tots els centres i de tots els perfils.

> Xarxa AUPA, "Actuant Units per a la Salut".
>
> Projecte de diverses institucions professionals i formatives en el camp de salut per promoure els projectes de salut comunitària en l'atenció primària, que disposa del suport de la Generalitat de Catalunya.

Aquests missatges també són compartits amb la ciutadania a través dels diferents canals de comunicació del CAPSBE, com les pantalles existents als centres, butlletins, revistes, etc.

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

CREACIÓ I SOCIALITZACIÓ DEL CONEIXEMENT

La recerca i la innovació són dos dels pilars del CAPSBE per millorar l'atenció sanitària. L'any 2009 es va crear la Unitat de Recerca i des del seu inici ha promogut la transversalitat i multidisciplinarietat de la producció científica del Consorci, donant suport a iniciatives pròpies en recerca clínica i comunitària de professionals compromesos/ses, i alhora, treballant amb altres grups de recerca i institucions per endegar projectes d'interès compartit. La Unitat també treballa en el foment de la formació interna del personal en Metodologia Científica.

La Unitat de Recerca forma part del Grup Transversal de Recerca en Atenció Primària de L'Institut d'Investigacions Biomèdiques August Pi i Sunyer (IDIBAPS). La seva productivitat científica és una de les més importants de l'Estat en Atenció Primària. Els projectes que duen a terme tenen com a principal objectiu la millora de la qualitat i de l'expectativa de vida dels pacients atesos a CAPSBE.

El Projecte ARES-AP promou l'harmonització d'estàndards de cures d'infermeria a l'atenció primària

El CAPSBE destaca per l'alta producció investigadora, en els darrers mesos s'han publicat 15 articles a revistes, 118 comunicacions a congressos, 7 tesis doctorals, un curs de metodologia científica, 12 projectes transversals...

Aposa decididament per compartir aquest coneixement amb totes les persones professionals del Consorci i amb altres persones convidades, planificant sessions clíniques i altres espais de generació de coneixement col·lectiu.

La seva pàgina web ha estat acreditada com a WMA (Web mèdic acreditat), fet que demostra la seva rigorositat i utilitat.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES: ESTABILITAT I APODERAMENT

Els compromisos amb l'equip humà de l'entitat es fonamenten en valors com l'estabilitat laboral, la confiança, el desenvolupament personal i professional, la seguretat, salut i benestar, la participació, la flexibilitat per afavorir la conciliació, l'equitat retributiva o la igualtat. Aquests compromisos s'aterren en unes polítiques de persones molt definides i procedimentades. S'ha posat en marxa una aplicació mòbil per fer consultes i facilitar la realització de determinades gestions laborals.

El CAPSBE disposa d'un seguit de bones pràctiques, com el manteniment de contractes indefinits, condicions per sobre del conveni, consolidació dels programes de carrera professional malgrat el context econòmic. Cal destacar que totes les persones del Consorci estan dins el conveni de Salut, que és més beneficiós que altres possibles convenis d'aplicació.

Disposa d'un sistema de retribució variable vinculat a un procediment d'avaluació de les competències, on tota la plantilla participa anualment en una entrevista individual de desenvolupament. En aquesta, valoren conjuntament amb la persona de comandament els seus punts forts i les àrees de millora i s'acorden els objectius per a l'exercici següent.

Es fomenta la millora de les competències de les persones professionals de manera continuada a través de les polítiques de selecció, de formació, de retribució, de reconeixement etc., totes elles orientades a retenir el talent per oferir el millor servei possible. Cal destacar que es realitza una enquesta de desenvolupament professional cada dos anys.

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

Periòdicament s'analitza en detall el clima laboral a través de l'enquesta de riscos psicosocials, analitzant les càrregues de feina. Els resultats s'analitzen en grups de treball per identificar i definir accions de millora.

El CAPSBE ha definit els llocs de treball i les competències necessàries per desenvolupar-los. Actualment ha posat en marxa el *Projecte de desenvolupament professional (PES)* basat en la gestió per competències, es planifiquen plans de formació individualitzats, que inclouen formació online personalitzada a través d'accions de *game learning*.

Una bona pràctica que exemplifica la confiança –un dels valors del CAPSBE– és que es promou l'autogestió de les persones i els equips, sempre que no afecti el desenvolupament de les activitats, per facilitar la conciliació de la vida professional i personal.

Un altre valor destacat que forma part del CAPSBE és la transparència i la participació. En aquest sentit cal destacar les reunions mensuals que es realitzen amb les persones treballadores on es comparteix el quadre de comandament i es presenten els principals indicadors de seguiment. També existeixen els respectius comitès d'empresa i de seguretat laboral i diferents grups de treballs transversals per temes, com la identificació i gestió dels riscos psicosocials, la coordinació de les agendes, l'elaboració del pla d'igualtat; en aquest context també es pot fer esment de les iniciatives de foment de la innovació.

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

Participen en iniciatives destinades a millorar la cohesió de l'equip i fomentar un compromís solidari (Magic Line, Trailwalker, Barcelona Salut Games...).

GESTIÓ ORIENTADA A MINIMITZAR ELS IMPACTES AMBIENTALS

El CAPSBE està compromès amb el compliment de les normatives a través d'una gestió orientada a minimitzar els impactes ambientals derivats de la seva activitat. Tot i que no es realitza un seguiment exhaustiu, cal destacar l'alta sensibilització del Consorci i de les persones treballadores. Actua en tres línies: respectar les normes vigents en matèria ambiental, impulsar les energies renovables en els centres i col·laborar de manera activa en la promoció de la sostenibilitat ambiental.

Destinen els recursos necessaris per a la prevenció de la contaminació que es desprèn de la seva activitat: es gestionen els residus biosanitaris, els productes químics d'alt risc i els altres residus –paper i cartró, tòner, piles, material orgànic, etc.– amb els proveïdors corresponents i es fa formació als comitès de salut laboral i a les persones exposades.

Progressivament es realitzen inversions per reduir el consum energètic, com per exemple el canvi a enllumenat de bombetes a leds, la contractació de proveïdors d'energia verda en determinats serveis, l'automatització mitjançant sensors de les aixetes o el control centralitzat i automatitzat de llums, calefacció, etc.

S'intenten canviar els hàbits de consum de les persones treballadores i pacients amb accions com l'existència de recomanacions d'ús i de bones pràctiques en el consum energètic (es fa un seguiment a través d'indicadors), la separació de residus a les sales d'espera, la utilització de càpsules biodegradables i cafè de comerç just, la reducció de l'ús de paper, impressions, etc.

Com a objectius el Consorci es planteja fomentar la mobilitat sostenible i el consum responsable entre l'equip i els seus àmbits d'influència. També està estudiant l'obtenció d'una certificació ambiental.

Es fomenta la digitalització de la documentació i la disponibilitat a través de la intranet del Consorci per reduir les impressions. Paral·lelament s'aposta per la digitalització per minimitzar impactes i millorar l'atenció als pacients (tablets a les portes per informar quins metges visiten...).

CONCLUSIONS

El Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra és una entitat pública constituïda per l'Institut Català de la Salut i l'Hospital Clínic de Barcelona. 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.

Es detecta 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.

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 el 2020 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades a l'equip de treball del CAPSBE, format per Ethel Sequeira, Sílvia Roura, Míriam Guerrero, Elisenda Sant i Laura Sebastian.

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.

Com de Casa

Nom de l'empresa Com de Casa
Sector d'activitat Neteja i cura de la llar
Plantilla 70 persones
Pàgina web www.comdecasa.cat
Adreça C./ Sant Leopold, 66. 08221 Terrassa (Vallès Occidental)
Contacte 937 369 051 - 639 158 114 | cdc@comdecasa.cat

LA RESPONSABILITAT SOCIAL DE "COM DE CASA". LA DIGNIFICACIÓ I RECONEIXEMENT D'UNA PROFESSIÓ

Durant molts anys les feines de la llar no han tingut un reconeixement professional i Com de Casa està lluitant dia a dia per aconseguir-ho des del 2006.

Hem lluitat molt per fer una professió de la "dona de fer feines" i que tinguin els mateixos drets i deures que la resta de treballadors en règim general

La lluita per la dignificació d'aquesta professió és un dels principis socials que estan a la base dels seus valors i que formen part de la quotidianitat de Com de Casa. Un dels fruits d'aquesta lluita, per acabar amb un treball que sovint es venia fent amb un nivell de precarietat molt alt, és que finalment s'ha regularitzat a nivell normatiu i actualment la legislació obliga a tenir assegurada la *persona de fer feines* des de la primera hora de servei. Tot i l'actual llei, Com de Casa va començar a realitzar contractació en règim general abans de l'aparició de la llei.

L'empresa, que es va fundar el 2006 i disposa de 70 persones principalment dones de fer feines contractades en plantilla, es dedica a ajudar les famílies a gestionar la neteja de la seva llar. Així, la clientela no s'ha de preocupar de la contractació de la persona treballadora de la llar. El seu àmbit d'actuació és local, centrat majoritàriament al municipi de Terrassa i rodalies.

L'aproximació a la clientela, que en general són les famílies, però que també poden ser les comunitats de veïnatge o les empreses, es fa des de la perspectiva d'intentar en primer lloc conèixer quines són les necessitats per estudiar quina és la millor solució de cara a fer més fàcil el funcionament de la seva llar, l'espai comunitari o l'espai de treball.

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Des d'aquesta perspectiva l'empresa ha definit els seus serveis que van adaptant segons la detecció de les noves necessites si aquestes van canviant.

Serveis de manteniment neteja setmanal

Aquest servei va dirigit a les famílies que per diferents motius necessiten neteja del seu domicili unes hores a la setmana.

L'objectiu d'aquest servei és la realització de la neteja de la llar que la família realitzaria en les seves hores lliures. Aquest servei es realitza sempre amb la mateixa persona de fer feines, és un servei en el qual la dedicació s'adapta a les necessitats dels clients –cada 15 dies, setmanalment, etc.–. Una gran diferència és que la **persona treballadora està assegurada**

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 règim general i contractada per Com de Casa i així la clientela no s'ha de preocupar de res. El propòsit és oferir un servei professional. Aquest servei també s'ofereix a les comunitats de veïnatge.

Neteges puntuals

Aquest servei està orientat a fer una neteja puntual en una casa, una cuina, un bany a fons... o després d'una obra o reforma a la llar, també en lloguers on cal deixar la casa neta o netejar-la abans que hi entrin els nous llogaters.

També s'ofereixen serveis per fer petites reparacions que dia a dia ens trobem en una casa, lampista, pintor, paleta, etc.

Tots aquests serveis es fan amb un pressupost previ i sempre van coordinats per una persona que es responsabilitza de la qualitat final del servei.

Servei a empreses

Amb les empreses l'objectiu es realitzar la neteja de l'oficina o l'empresa com si fos la neteja d'una casa particular.

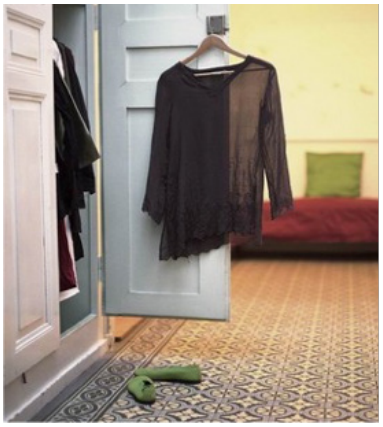
El servei el realitza sempre la mateixa persona (o persones) assignada a una empresa amb la supervisió de la coordinadora responsable del servei.

Un tret diferencial de Com de Casa és la baixa rotació de personal pel fet que el personal del servei de neteja té contracte indefinit i, a més a més, un horari que permet conciliar amb la vida familiar. Aquesta baixa rotació comporta un alt coneixement per part de la clientela i, per tant, es millora la qualitat del servei de neteja. Per altra banda, al ser especialistes en la gestió de la llar, des de Com de Casa poden oferir al personal de l'empresa serveis en els seus domicilis com per exemple: recollida de planxa a la mateixa empresa, neteja de la casa particular mentre està treballant...

Selecció de servei domèstic

En el cas de les famílies que prefereixen contractar directament la persona treballadora domèstica, Com a Casa ofereix aquest servei i realitza el procés de selecció complet, des de l'estudi de les necessitats i del perfil de la treballadora domèstica, la realització de les entrevistes a les candidates al lloc de treball, la realització dels tràmits pe a la contractació i, si es requereix, la realització de les nòmines mensuals.

Gestoria de la llar



Aquí l'objectiu és ajudar les famílies i els clients en els tràmits legals de cada persona treballadora de la llar o del servei domèstic: realització de contractes, realització de nòmines mensuals.

Actualment la llei que regeix el Servei Domèstic ha variat i és la mateixa clientela qui es fa càrrec del pagament de la Seguretat Social de la persona treballadora. Com de Casa, gràcies a la seva experiència, fa més fàcil la tramitació i gestió del personal contractat directament per la clientela.

Durant el 2019, després d'haver estat seleccionada, "Com de Casa" 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 elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ. LES PERSONES SÓN EL PRIMER

Un dels pilars sobre el qual es fonamenta la trajectòria d'èxit de l'empresa és el tracte humà i la importància atorgada a les persones que formen l'equip.

Una cosa que caracteritza la relació en el dia a dia és el tracte pròxim i l'atenció personal que es dedica a totes i cadascuna de les persones treballadores de l'empresa. S'escolta i s'atenen les necessitats individuals i aquesta atenció redunda en l'existència d'un alt nivell de confiança.

De les 70 treballadores contractades el 98% tenen un contracte indefinit. Tot i que la llei els assegura un salari digne dins el conveni de neteja, les treballadores valoren molt disposar d'una estabilitat laboral, que donades les condicions de precarietat del sector no tindrien d'una altra manera. Aquesta estabilitat, en el context de sector, és rebuda per part de les treballadores com a reconeixement de la seva feina i té conseqüències directes en un alt nivell de compromís intern i indirectament també en la satisfacció final de la clients que percep un rigor i, una serietat i una professionalitat no habitual en el sector.

Una vegada s'ha produït una nova contractació i s'ha passat un període de coneixement mutu, a la persona contractada se li assigna client, sempre sota criteris de **conciliació**, on es posa per davant les necessitats i els interessos de les treballadores, que disposen d'un horari flexible i on moltes vegades és la clientela qui s'adapta sense problemes a l'horari de la treballadora.

En aquest context de flexibilitat i conciliació i com que les demandes de la clientela són molt variades, l'empresa ha establert quatre torns de vacances que escullen les mateixes treballadores, segons les seves necessitats.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

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

El principi de relació oberta, de confiança, honesta i de proximitat al qual es feia referència en relació a les persones treballadores i els clients es manté de la mateixa manera amb els proveïdors.

Amb aquests es comparteix els criteris de la responsabilitat social i de cura del medi ambient i, per això, en les activitats de neteja s'utilitzen els productes més innovadors per reduir l'impacte en el medi ambient i en el canvi climàtic.

Així, s'utilitzen envasos recarregables d'alta durabilitat i també productes de neteja que guarden la millor relació entre una neteja adient i una minimització del seu impacte ambiental. L'empresa està atenta a l'evolució de la innovació i les noves ofertes del mercat per adoptar els productes menys perjudicials pel medi ambient.

Per altra banda, a l'oficina es fa reciclatge de paper i altre productes fungibles i properament es farà una aposta per la contractació d'energia verda, vehiculant el consum a través de la cooperativa de Som Energia.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

En el cas de l'empresa Com de Casa, la consciència que tenen les dues persones fundadores és d'haver aportat a la societat la possibilitat de dignificar i de donar un reconeixement professional a unes persones que feien feines de la llar en una condicions de precarietat i d'inestabilitat laboral molt elevada.

Ara, les persones treballadores de Com de Casa estan assegurades pel règim general de la Seguretat Social i gaudeixen dels mateixos drets laboral que la resta de persones treballadores.

El fet que en aquests moments sigui una feina reconeguda legalment avala el treball que des de Com de Casa s'està fent des de la seva fundació l'any 2006.

Encara queden reptes al davant com ara, segons afirma una de las fundadores, acabar de normalitzar aquesta feina incorporant homes a la plantilla.

Aquesta lluita social que l'empresa fa, havent de competir encara en un sector al qual encara queda camí per regularitzar-se, és el que uneix empresa i treballadores per continuar el seu camí juntes en un context de confiança, multiculturalitat, compromís mutu, serietat en l'ofici, rigor, legalitat i professionalització.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Josean Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Silvia Puig, fundadora i gerent de Com de Casa.

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.

CONEIX

Nom de l'empresa CONEIX
Sector d'activitat Programari de gestió
Plantilla 10 persones
Pàgina web www.coneix.com
Adreça C. Orient 78-84, 08172 Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental)
Contacte 935 898 580 | judit.coll@CONEIX.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

CONEIX es va fundar l'any 2002. És també el nom del programari web dissenyat per l'empresa per gestionar organitzacions de serveis professionals i projectes, com per exemple enginyeries, empreses de consultoria, agències de comunicació, fabricants de maquinària a mida, organitzacions del tercer sector, despatxos d'arquitectura, etc.

CONEIX facilita en temps real les dades necessàries per a la presa de decisions i la millora de resultats. Aquesta eina també millora l'organització i la comunicació dins l'equip i permet la planificació i seguiment de les tasques de cada projecte.

CONEIX està format per un equip de persones multi-disciplinar, dinàmic, innovador i centrat en la clientela. La seva experiència en gestió empresarial i programació web des de l'any 2002 els permet oferir un producte adaptat a les necessitats de la clientela ajudant a optimitzar els seus processos i resultats.

Entre les seves funcionalitats destaquen:

- **CRM**: ajuda a centralitzar la relació amb clientela, permetent el seguiment de les oportunitats de negoci i unificant la base de dades de contactes de l'organització. Permet tenir unificades i actualitzades totes les dades de la clientela actual i potencial, i permet la segmentació i la definició de campanyes específiques per a cadascun. Permet registrar i analitzar les oportunitats comercials i planificar i fer el seguiment de les activitats de l'equip de vendes de forma senzilla i organitzada.
- **Projectes**: Millora la comunicació dins l'equip del projecte, integra el correu electrònic, permet l'assignació de recursos, planificar i controlar les tasques, registrar les hores de dedicació per persona i fer-ne el seguiment, fer el seguiment del pressupost i les desviacions i gestionar la documentació relacionada amb el projecte. Les plantilles de projecte permeten incorporar el know-how de l'organització a l'execució de projectes a partir de la creació de tasques tipus enllaçades amb la documentació de referència per a cada tasca.
- **Planificació i KPI**: CONEIX permet la planificació de recursos mitjançant l'assignació de tasques i el registre d'hores i que cada persona disposi d'un quadre de comandament amb els indicadors principals dels procediments dels quals és responsable. Cada indicador permet definir objectius i mesurar les desviacions respecte d'aquests objectius.
- **Control econòmic, administració i documentació**: Permet elaborar pressupostos i fer-ne el seguiment, generar les factures de vendes i compres, integrar les dades amb la comptabilitat, fer el seguiment de cobraments, de pagaments i de tresoreria. Centralitza tota la gestió administrati-

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

va de l'organització. Facilita que cada persona pugui accedir directament a aquella informació que necessita sense interrompre l'equip d'administració. Permet disposar de tota la documentació de l'empresa en un sol repositori accessible des de qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu. Inclou les següents funcionalitats entre les que destaquen la gestió de versions, el control d'accés als documents o la gestió dels documents lliurables.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL

Les persones responsables de CONEIX són conscients que des de la seva fundació porten la responsabilitat social en els seus gens i sempre han actuat en coherència amb la premissa de "retornar a la societat el que aquesta ens ha donat".

Pel fet de ser una empresa petita i que les relacions internes i externes es basen en la confiança derivada de la proximitat i la quotidianitat, no s'havia plantejat fins al moment la necessitat de formalitzar per escrits aquelles declaracions públiques –propòsit, missió, visió, valors...– que serveixen de referència explícita, en clau interna, per orientar l'acció del dia a dia i, en clau externa, per fixar els criteris que enforteixen la confiança amb els diferents grups d'interès.

Des d'aquesta perspectiva, de forma implícita, però amb la intenció de formalitzar-ho per escrit a curt termini, CONEIX disposa d'una sèrie de principis i valors que s'expressen en les seves actuacions quotidianes:

- Respectar, davant les persones contractades, la igualtat de oportunitats, de tracte, la seva privacitat, la llibertat d'opinió, la formació necessària i una retribució justa.
- Treballar sota el criteri de la proximitat.
- Compromís amb el benestar psicosocial de les persones col·laboradores.
- Oferir a la clientela un servei flexible, adaptat a les seves necessitats i d'alta qualitat, en el termini acordat, assessorar-los per que puguin treure el màxim profit del programari CONEIX.
- Promoure actuacions socialment responsables entre les empreses proveïdores.
- Treballar amb respecte cap el medi ambient reduint al mínim els efectes adversos de l'activitat, disminuint el consum d'energia i fent una separació correcta dels residus.
- Promoure els valors de la responsabilitat al llarg de tota la cadena valor.

Durant el 2019, després d'haver estat seleccionada, CONEIX 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 afavorir la seva integració en l'estratègia i gestió de l'empresa.

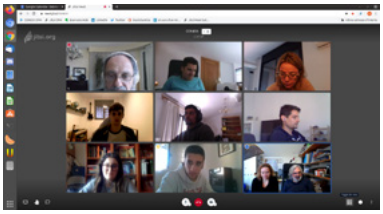
A continuació es fa un recull de les bones pràctiques alineades amb la responsabilitat social.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ: LA PERSONA EN EL CENTRE

CONEIX és conscient que el principal actiu de la seva empresa són les persones i és per aquest motiu que es cuida molt les persones que hi treballen, afavorint un bon clima laboral i aportant tots els recursos necessaris perquè l'equip humà de l'empresa pugui dur a terme les tasques amb eficàcia i eficiència i un alt nivell de compromís i implicació.

La direcció de l'empresa practica un model de governança de portes obertes i de proximitat. Totes les persones de l'equip tenen llibertat per fer propostes, consultes o suggeriments que són valorades per la Direcció, que és qui pren decisions tenint present les diferents persones implicades o afectades per aquestes.

La transparència és present a l'activitat de l'empresa i es desenvolupa un sistema de reunions obert, periòdic setmanal i participatiu, on es practica l'escolta activa, s'intercanvia informació, es comparteixen necessitats i expectatives, es fa un seguiment obert i transparent de l'evolució del negoci, s'identifiquen els problemes i reptes del dia a dia i es posen en comú propostes per anar millorar de manera continuada. Durant el 2019 es va fer una consultoria per millorar les reunions setmanals i totes les persones de l'equip van poder fer propostes per fer les reunions més efectives. Aquestes propostes van ser consensuades i aprovades. D'aquesta manera s'assegura l'alineament amb els valors de CONEIX per part de totes les persones que formen part de l'empresa.



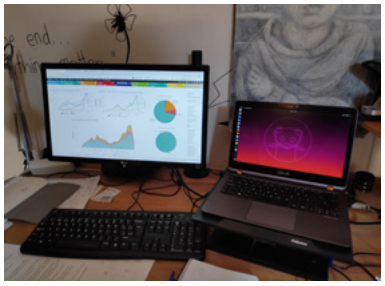
CONEIX es preocupa també de mantenir un entorn saludable de treball i d'incorporar els principis bàsics de la promoció de la salut en les persones de l'equip. Tenir cura de la seguretat i salut dels treballadors al lloc de treball és una prioritat que es reflecteix, per exemple, en la cura dels aspectes ergonòmics de cada persona: cadires que protegeixen l'esquena, material de treball informàtic, doble pantalla, il·luminació, etc. Durant l'època de confinament es va procurar que totes les persones s'enduguessin tots les materials (taules i cadires incloses) per a poder treballar en bones condicions des de casa i se'ls va proveir dels mitjans tècnics necessaris pera poder tenir les comunicacions de bona qualitat. A CONEIX no es demanen justificants mèdics si no és per a tramitar una baixa laboral, es paga el sou complet durant els dies que el treballador ha d'estar a casa i s'insisteix que no es pot treballar si no s'està en condicions.

Es procura que tothom a l'empresa sigui conscient dels beneficis que comporta cuidar de la salut laboral com són, entre d'altes, el benestar de les persones treballadores, la reducció de malalties i accidents en l'entorn laboral, la millora de la imatge interna i externa de la empresa, la seguretat d'estar complint amb la legalitat en matèria de salut laboral o la millora de la motivació dels treballadors i del clima laboral.

La comunicació interna fluïda és una de les claus de les bones relacions a l'espai de treball de CONEIX i també hi ha una preocupació per afavorir i al mateix temps gaudir de l'aposta per la conciliació de les diferents esferes vitals –personal, laboral i familiar-. En cas que una persona tingui una urgència familiar (per exemple, un familiar greument malalt) no es posa en dubte que el primer és la família i que cal atendre aquestes necessitats.

En coherència amb els propis serveis de CONEIX, es treballa per projectes, cosa que suposa d'entrada un trencament amb la cultura clàssica empresarial vinculada a l'exigència de presència a l'oficina. Això implica que es treballa d'acord a les fites de consecució de cada projecte, als objectius de qualitat establerts i a les dates de consecució per realitzar el lliurament

dels productes i serveis a la clientela. Es parteix de la premissa que aquest sistema de treball afavoreix les competències de responsabilitat i autonomia en el lloc de treball, el que suposa un increment de la satisfacció per a la feina realitzada i de la motivació general de les persones que hi treballen. Això és totalment compatible amb avaluar la productivitat de cada persona de l'equip i el valor que aporta a cada projecte. A CONEIX hi ha total transparència amb les despeses i els ingressos per projectes.



Vinculat a aquest sistema d'organització del treball per projectes i de cara a estimular el compromís individual amb la marxa general de l'empresa com a equip, existeix un sistema de retribució que inclou l'aplicació d'uns incentius vinculats als resultats generals de l'empresa per a cada exercici. S'ha acordat un objectiu d'EBIDA i una retribució proporcional a aquest indicador, en cas de superar l'objectiu. Aquest % és superior si se supera un segon llindar.

També en aquesta línia es facilita la flexibilitat a tots els nivells i les persones treballadores tenen l'opció d'adaptar tant els seus períodes de vacances anuals com els horaris de dedicació diària a les necessitats tant d'elles mateixes com de l'empresa i dels propis clients. Cada persona pot escollir quan realitza les festes locals per tal que coincideixin amb les del seu municipi o les de la seva parella. Això també és un benefici per a l'empresa atès que durant aquestes festes sempre hi ha la resta de l'equip a l'oficina per atendre la clientela.

En el context de les preocupacions de l'empresa per millorar la igualtat de gènere a la feina, CONEIX practica la discriminació positiva en la contractació. En el sector IT només el 30% són dones; per tant, per afavorir la paritat de gènere en el procés de reclutament, selecció i contractació, i sota els supòsits d'igualtat de condicions, es prioritza la incorporació de dones a l'organització. En aquest moment el 40% de la plantilla són dones. Per tal que les dones se sentin còmodes a l'empresa la direcció els explica que si en qualsevol moment se senten violentes per algun comentari sexista ho facin saber per evitar que es torni a repetir. Aquesta petició també s'ha explicat a la resta de treballadors. En aquest mateix àmbit de la contractació, també es prioritza la contractació de proximitat amb la qual cosa es minimitzen els temps de desplaçament a la feina i la disponibilitat de temps efectiu perquè les persones treballadores puguin utilitzar-lo per a la seva conciliació. Aquest aspecte ha canviat durant el temps de confinament a causa de la Covid-19 i de moment s'ha buidat completament l'oficina. Si a mitjà termini es veu factible continuar indefinidament treballant des de casa, es podrà captar talent de tot Catalunya i de l'exterior.

COMPROMÍS AMB LA CADENA DE VALOR: CLIENTELA I PROVEÏMENT

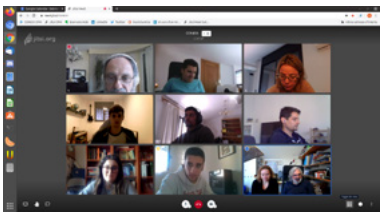
Un dels propòsits associats a la creació del programari CONEIX ha estat des d'un principi oferir a la clientela un producte i un servei útil perquè siguin més eficients en la seva generació de riquesa per a les pròpies empreses i per a la societat.

D'acord amb això, és una constant la preocupació i l'objectiu d'oferir en cada projecte un servei de la màxima qualitat i satisfacció per a la clientela. Per aconseguir-ho, l'empresa implementa un sistema de treball i traçabilitat documental que no només garanteix un bon servei sinó també una millora contínua en els processos. Es realitza un anàlisi específic de necessitats per a cada empresa assessorant i acompanyant durant tot el procés, tant en la part humana com en la part tècnica.

Per altra banda, l'empresa es preocupa de forma permanent per millorar la comunicació amb la clientela i per reconèixer la bona feina que fan les persones usuàries de CONEIX. Amb això es millora la qualitat i l'agilitat en les respostes, es redueix la gestió documental, es facilita el treball a distància i l'eficiència de la feina i es minimitzen els desplaçaments innecessaris. En aquest aspecte l'eina informàtica CONEIX disposa d'un sistema de comunicació d'incidències que es revisa cada setmana per tal que no quedi cap petició endarrerida. La clientela ha expressat la satisfacció per l'agilitat de resposta des que es va implementar aquest sistema.

Els alts índex de satisfacció estan relacionats amb aquesta orientació natural de la cultura empresarial pròpia als valors de la proximitat, la qualitat, la transparència, la comunicació i l'honestedat que es dona en les seves relacions; valors que es confirmen en les relacions que es mantenen a llarg termini amb la gran majoria de clients de l'empresa: el 90% ha marxat perquè ha estat comprat per una empresa més gran que li ha imposat el seu ERP o bé per tancament empresarial. CONEIX manté clients des de l'any 2002, quan es va posar en marxa el projecte de desenvolupament del producte. Des d'aquesta perspectiva també cal afegir l'oferta de projectes a preus especials a clients en situació econòmicament difícil, com va ser per exemple la baixada de tarifes en temps de crisi. Així mateix, per ajudar a la digitalització de petites empreses en temps de crisi, s'ha posat al mercat un producte bàsic, auto-implantable, sense cap cost durant tres mesos.

La mateixa línia de relació, de transparència i diàleg permanent es posa de manifest en la cura i el manteniment de relacions duradores amb el proveïment. Malgrat això, la Direcció es planteja com accions de millora establir un compromís formal de limitar els terminis de pagament als proveïdors i prioritzar, sempre que sigui possible, la compra de determinats béns i serveis a empreses amb una funció social. 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". CONEIX està en procés d'aliança amb empreses que aporten productes complementaris i l'alineament amb els valors d'aquestes empreses són un aspecte imprescindible per poder treballar plegats.



COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL MEDI AMBIENT

Una de les tasques en què CONEIX incideix a nivell social és l'acollida a estudiants en pràctiques als quals s'ofereix un creixement professional real a través de la seva participació en els projectes que desenvolupa l'empresa, ja sigui desenvolupament de noves funcionalitats, tasques de resolució de incidències, actualització de bases de dades. Això està vehiculat a través de diferents convenis per facilitar les pràctiques d'estudiants d'instituts sense cap especialització o l'acompanyament realitzat a més de cinc projectes de final de Grau i Màster, especialment durant els any 2002-2008. Un cas paradigmàtic: el primer programador de CONEIX va iniciar les tasques de desenvolupament del producte quan estava realitzant un grau, i la seva tasca va constituir el Projecte Final de Grau. Posteriorment va fer un Màster i la seva tasca a CONEIX va constituir el Projecte Final de Màster. Posteriorment va ser contractat laboralment i va rebre participacions de l'empresa.

A banda d'aquestes iniciatives socials, CONEIX patrocina algunes activitats esportives a les quals estan vinculats algunes persones treballadores (com per exemple, l'ex-equip de futbol de Porrera) i també fa donacions

d'equips informàtics a entitats socials que els poden aprofitar, com un institut de secundària que ho envia a països en vies de desenvolupament. També, està en procés d'estudi i desenvolupament d'un possible projecte de finançament cooperatiu amb retorn social.

En línia amb el seu compromís social, CONEIX participa amb entitats com la Cambra de Terrassa com a membre de ple dret, el Col·legi d'Enginyers o el Cercle Català de Negocis.

Un dels objectius de CONEIX és reduir l'impacte ambiental de l'empresa i complir amb les normatives ambientals vigents. CONEIX potencia l'ús de la tecnologia i els recursos digitals el que millora l'eficiència dels processos i minimitza l'ús d'energia i de recursos naturals.

Per això, actua tant a nivell de la pròpia gestió, de la cadena de proveïment, de la relació amb la clientela i amb la societat en el seu conjunt.

Amb la clientela s'eviten desplaçaments innecessaris, a l'oficina es fa una separació de residus –recollida de residus selectiva i en especial residus de maquinari–, es compra l'energia 100% verda Holaluz. Totes les bombetes són de baix consum i s'han eliminat les ampolles i els vasos de plàstic. També es practica la recollida selectiva de residus per a orgànica, envasos, paper i vidre.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Josean Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Judit Coll, business development de CONEIX.

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'Atenció Primària Sardenya, SLU

Nom de l'empresa Equip d'Atenció Primària Sardenya, SLU
Sector d'activitat Salut
Plantilla 46 persones
Pàgina web www.eapsardenya.cat
Adreça C. Sardenya 466, 08025 Barcelona (Barcelonès)
Contacte 935 674 380 | ajuda@eapsardenya.cat

AUTONOMIA DE GESTIÓ: LA CLAU ORGANITZATIVA

Fa uns anys a Catalunya es va legalitzar la possibilitat que els professionals de la salut es convertissin en proveïdors dels serveis sanitaris públics, avançant en un model de coordinació de la gestió clínica i l'economicaorganitzativa.

L'EAP Sardenya, que va entrar en funcionament al desembre de 2000, va ser el segon centre d'aquestes característiques creat a Catalunya i el primer de la ciutat de Barcelona. Des de llavors, aquesta alternativa s'ha anat desenvolupant de forma que ja són 12 centres proveïdors de l'Atenció Primària repartits en tot el territori català.

L'èxit radica en saber equilibrar les necessitats de la població amb els interessos de "l'entitat proveïdora", ja que s'estableixen prioritats de despesa econòmica en funció de les necessitats del centre i tenint en compte les decisions clíniques que pren el personal facultatiu després de visitar els pacients.

Per tant, l'autonomia de gestió és la clau del seu èxit, tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic i prenent les opcions més favorables per a tots els grups d'interès.

UNA ORGANITZACIÓ PIONERA AL SERVEI DE LA COMUNITAT

Missió

L'EAP Sardenya té l'objectiu d'encarregar-se de l'Atenció Primària de la població integrada en la seva Àrea Bàsica de Salut (ABS) Barcelona-7B. Som un centre sanitari obert a la societat amb la missió d'oferir serveis d'alta qualitat al pacient, utilitzant la tecnologia més innovadora.

La qualitat en el servei es fonamenta en una assistència eficient. Gràcies a la nostra capacitat de gestió millorem l'accessibilitat a serveis que solen ofertar-se en altres dispositius de la xarxa pública, com poden ser, per exemple, les consultes externes dels hospitals o serveis de radiodiagnòstic de la xarxa pública entre d'altres. A més, oferim altres serveis o activitats que no estan incloses a la cartera de serveis públics i altres de caire social, destacant la nostra capacitat resolutiva.

Tenir el mínim de temps d'espera possible, un tracte solidari, proper i de confiança, potencia la nostra qualitat en el servei.

Visió

Volem ser un referent dins el Sistema Sanitari de Catalunya com una organització de base associativa, relacionant la nostra organització als valors de la transparència, el prestigi i la innovació.

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

Ser pioners en totes les branques de la nostra activitat, mitjançant iniciatives de comunicació i participació amb els usuaris, oferint noves prestacions, utilitzant noves tecnologies, especialment en l'àmbit de les comunicacions, i promovent una activitat de recerca molt professionalitzada.

Volem seguir lligats al compromís que sentim envers el medi ambient i seguir millorant i aplicant al nostre dia a dia les pràctiques de reciclatge i sostenibilitat.

Molts anys d'experiència professional avalen l'organització, on la qualitat en el servei es fonamenta en els valors del professionalisme, l'eficiència i el treball en equip. De fet, va ser la voluntat de guanyar en eficiència i de fer les coses de manera diferent la que va portar a l'equip impulsor a constituir-se fa vint anys com a Entitat de Base Associativa (EBA).

Aquest esperit emprenedor i pioner s'ha vist reflectit en fets com:

- L'EAP Sardenya és centre docent i universitari.
- L'EAP Sardenya té una Unitat de Recerca pròpia. És l'únic centre acreditat per l'Institut Carlos III per formar part de l'Institut de Recerca Biomèdica de Sant Pau.
- En els processos de benchmarking dels equips d'atenció primària que portava a terme abans el CatSalut, en dues ocasions l'EAP Sardenya va resultar com el centre millor valorat. En la resta d'ocasions, sempre s'ha situat entre els 15 millors centres.

L'AUTOGESTIÓ EN EL DIA A DIA

El model autogestionat es trasllada als serveis mèdics, en els quals cada metge decideix l'organització de la seva consulta (calendari de visites, temps de visita, criteris d'atenció...) amb flexibilitat i autonomia, només ho ha de comunicar a l'organització per garantir la coordinació en l'atenció.

En la gestió organitzativa es vetlla per la màxima participació i transparència. Exemple d'això és el Consell d'accionistes format per 21 persones de les 46 en plantilla. I recentment s'ha fet pas d'Administració única a Consell d'Administració, i en poden formar part totes les categories que siguin sòcies.

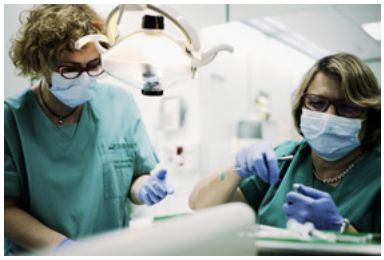
A més, actualment s'està treballant l'elaboració del pla estratègic, en el qual totes les persones de la plantilla han participat en una jornada de reflexió fora de les instal·lacions de l'empresa.

També existeixen diferents equips per afavorir la participació dels grups d'interès en la gestió, com són el grup directiu/executiu, grup de qualitat, grup de salut comunitària, grup de la docència i grup de comunicació. Aquests grups tenen un funcionament autònom i autogestionat, com també els grups de gestió per processos (procés d'aguts, procés de crònics, procés de docència, procés de formació, procés d'atenció social i procés d'atenció a l'usuari. Amb la previsió d'iniciar el procés de preventiva).

Davant temes que ho requereixen s'organitzen reunions a les quals pot participar qualsevol persona de l'organització. Se cerca la màxima eficiència en la gestió del temps, convocant reunions només quan és necessari. De manera complementària, davant qualsevol necessitat s'estableixen espais de conversa informals per abordar-les.

Disposen d'un programa informàtic de gestió propi, perquè les solucions estàndards del mercat no responen a les necessitat d'autogestió que es marca a l'empresa. Complementat amb una consulta virtual també pròpia.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN



L'EAP Sardenya es regeix pel Codi de Bon Govern de les Entitats de Base Associativa elaborat per l'ACEBA (Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa) i del qual van ser promotors.

El Codi va ser aprovat el 16 de juny de 2016 i consensuat per totes les EBAS, i determina el bon funcionament i transparència de les societats professionals, més enllà dels aspectes legals relacionats amb la seva activitat.

Gràcies a l'aplicació del Codi de Bon Govern es mostra l'evolució i compromís amb els principis i pràctiques de bon govern i els valors de servei públic i transparència democràtica, per fer possible una gestió orientada a la millora de la qualitat, la sostenibilitat i l'eficiència dels serveis al ciutadà.

Les dimensions d'avaluació són quatre:

- **Societària**: Agrupa els principis i valors relatius a la governança de la societat; els drets i deures dels socis de l'entitat i; la creació i destí dels excedents procedents de la gestió social.
- **Assistencial**: Avalua els principis de gestió quant a eficiència i eficàcia en la gestió de la salut de la ciutadania, qualitat dels serveis prestats i satisfacció de les persones usuàries.
- **Gestió**: Aborda els principis i valors que han de regir la gestió operativa de l'EBA. Com són: medi ambient, responsabilitat social, transparència i sostenibilitat.
- **Recursos humans**: Com a empresa de persones professionals es regeix pels principis de l'economia social. Es garanteixen, entre altres aspectes, la igualtat d'oportunitats, ocupació estable i de qualitat.

El Codi de Bon Govern és el marc de referència per a la gestió de l'organització. Per assegurar la integració dels principis en el dia a dia es porta a terme anualment una auditoria dels indicadors vinculats a cada dimensió –consensuats en el marc de l'ACEBA– i també se'n deriven recomanacions per a la millora continua.

De manera coherent, l'organització aposta per la transparència total en la rendició de comptes als seus grups d'interès, des dels principis d'honestedat i correspondència amb la realitat.

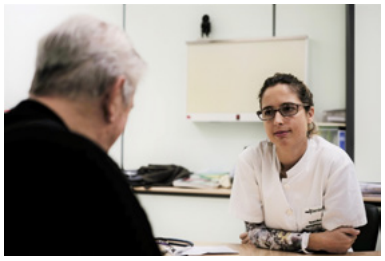
LES PERSONES: EL VALOR PRINCIPAL DE L'ORGANITZACIÓ

Els valors de l'EAP Sardenya posen el focus en les persones com a principal valor de l'organització:

- Les persones són el valor principal de la nostra organització. El nostre personal professional podrà treballar en condicions de seguretat i confort, tindrà possibilitats reals de promoció i de millora de la seva capacitació, mantenint un nivell de competència professional òptim. Amb aquesta finalitat oferim plans de formació i el reconeixement més alt per crear un equip cohesionat, sòlid i permanent en el temps.
- Els valors que fonamenta la nostra tasca són compromís amb les persones, encoratjar al professionalisme, potenciar la recerca i la innovació, integritat i conducta ètica, transparència, excel·lència, eficiència i innovació.

Algunes pràctiques que evidencien l'aplicació d'aquests valors en el dia a dia són les següents:

- **Estabilitat**: Totes les persones disposen de contracte indefinit.



- **Contractació**: El compromís amb les persones es trasllada també als processos de contractació, i es dona oportunitats de creixement a persones que han tingut relació amb l'empresa. Així, per exemple, es va incorporar a la plantilla una higienista dental que durant el seu període formatiu treballava en la neteja de les instal·lacions. O la treballadora social, que anteriorment havia desenvolupat tasques de la Unitat d'Atenció a l'Usuari de l'empresa.
- **Igualtat**: La diferència entre el salari més alt i el més baix s'adequa als criteris definits al Codi de Bon Govern.

  Les dones suposen un 80% de la plantilla i un 60% dels càrrecs directius.
- **Conciliació**: Disposen d'un protocol que regula el procés per sol·licitar adequacions o mesures de conciliació. I s'aproven el 100% de sol·licituds rebudes.

  A més, està establert que les persones en plantilla treballin màxim dos torns de tarda per setmana, per afavorir la conciliació.

  També hi ha flexibilitat per poder canviar el tipus de contracte laboral segons les circumstàncies personals.
- **Flexibilitat i corresponsabilitat**: La flexibilitat es porta al límit, des de la cultura de corresponsabilitat de l'organització. I la gent respon. Organitzar-se la feina i coordinar-se amb l'equip és clau per portar-lo a terme. Si s'aconsegueix, cadascú pot gestionar el seu temps com vulgui. Cada persona que forma part de l'empresa té molt clara quina és la seva responsabilitat i pot organitzar-se com consideri sempre que hi doni resposta. Aquesta cultura reverteix en unes relacions laborals molt satisfactòries, perquè, per exemple, si una persona té un problema i ha de marxar de manera inesperada, sap que la resta de l'equip s'organitzarà per atendre els seus pacients o per realitzar les seves tasques.

  Aquesta corresponsabilitat es trasllada també a la comunicació interna en la qual s'actua d'acord amb la màxima "la teva obligació no és que t'ho diguin, és anar-ho a buscar". Per això, a la Intranet tothom pot compartir notícies i es té accés als processos i protocols actualitzats. La intranet és la porta d'accés al programa informàtic de gestió i, per tant, tothom ha d'entrar-hi diàriament.
- **Atracció de talent**: Davant la necessitat de contractar persones, tant en el cas de perfils mèdics, com administratius, es rep una gran oferta de candidatures. Gent molt preparada i els millors perfils volen treballar a l'EAP Sardenya i el salari no és mai el principal punt d'interès.
- **Clima laboral**: Molt a l'inici de l'activitat de l'empresa es va portar a terme una enquesta de clima laboral. Després s'han realitzat enquestes de manera conjunta amb altres EBAs, en el marc d'ACEBA. Sempre amb resultats molt satisfactoris.
- **Promoció d'hàbits saludables**: EAP Sardenya aposta per avançar en estratègies d'empresa saludable. Així, per exemple:
  - Es posa a disposició dels treballadors i treballadores fruita i aigua i es disposa d'un office on la plantilla pot dinar.
  - L'empresa va finançar el tractament per deixar de fumar per a totes les persones de la plantilla que volguessin adherir-se a la iniciativa.
  - S'ofereixen descomptes a qui vulgui assegurança mèdica i per als seus familiars. Així com descomptes al serveis complementaris.
  - A les reunions es gestiona esmorzar saludable.

- **Compromís amb les persones**: Durant els anys de crisi, l'empresa va decidir en un procés participatiu reduir el nivell salarial en un 20% per tal de no haver d'acomiadar cap persona. Per fer-ho possible, es va desvincular del Conveni col·lectiu de treball dels Hospitals d'Aguts, centres d'Atenció Primària, centres Sociosanitaris i centres de Salut Mental, concertats amb el Servei Català de Salut (SISCAT) i van crear un conveni propi, articulant un Comitè d'empresa amb la mateixa lògica participativa. Ha estat un procés difícil que s'està superant, van recuperant paulatinament els nivells salarials, per a la qual cosa ha calgut el compromís de totes les persones de l'empresa..

QUALITAT EN LA RESPOSTA ALS PACIENTS SEGONS LES SEVES NECESSITATS

L'EAP Sardenya té establert un sistema propi d'assignació de visites segons la urgència de la necessitats dels pacients, cosa que suposa un plus en la qualitat de la resposta i la màxima accessibilitat.

Quan una persona manifesta una urgència que s'ha d'atendre el mateix dia, es prioritza que es pugui realitzar, tot i que aquesta priorització comporta que el temps d'espera de les cites programades sigui més llarg. Aquesta dinàmica requereix una gran coordinació i gestió, caracteritzada per, entre d'altres, els següents elements:

- La sensibilització dels pacients perquè entenguin que si tenen una urgència real seran atesos el mateix dia, però en cas contrari hauran d'esperar la programació de cita.
- Un sistema d'atenció en el taulell de recepció i telèfon molt organitzat. Amb un telèfon propi directe (desvinculat del telèfon de programació del CatSalut).
- La figura del capità/capitana: metge/metgessa referent del dia, que gestiona l'organització de les urgències i visites espontànies i que té l'agenda parcialment alliberada per desenvolupar aquesta funció.

La percepció de l'accessibilitat dels serveis per part dels pacients és molt bona i també ho són els indicadors de satisfacció (amb valoracions més baixes en l'atenció telefònica i els dies d'espera per les visites programades).

Els pacients disposen d'una bústia de suggeriments i s'ha establert un sistema perquè el personal facultatiu reculli a la Intranet les queixes o suggeriments que es reben en consulta. El grup de qualitat juntament amb el d'administració dona resposta a aquestes qüestions.

També una persona de l'equip administratiu dedica part del seu temps laboral a l'actualització de les xarxes socials i respondre les preguntes i opinions.

COMPROMÍS ACTIU AMB LA COMUNITAT

Com a agent econòmic i social del seu entorn proper, l'EAP Sardenya manté un compromís actiu amb la comunitat. N'és exemple que actualment estan realitzant el Diagnòstic Comunitari del barri (Baix Guinardó), per detectar les necessitats reals de la població, identificar els actius en salut i els recursos del barri, prioritzar àrees d'intervenció, planificar intervencions comunitàries i avaluar els processos comunitaris.

A més, ofereix programes propis d'atenció a grups vulnerables amb el servei d'odontologia: atenció a la dona maltractada, persones amb discapacitat psíquica, persones sense recursos i persones amb alt risc social, valorat prèviament per la treballadora social.

De manera complementària, l'EAP Sardenya participa a les activitats que es porten a terme a la comunitat per contribuir al desenvolupament sostenible.

- Recentment ha participat al projecte pioner "Horta-Guinardó: Territori del Bé Comú" impulsat per l'Associació Catalana per al Foment de l'Economia del Bé Comú en col·laboració amb Barcelona Activa i el Districte d'Horta-Guinardó. L'objectiu del projecte ha estat crear un ecosistema d'empreses i organitzacions implicades en la construcció d'un territori del Bé Comú al Districte per tal d'avançar cap a models de gestió més sostenibles i compromesos amb els reptes del territori. D'aquesta manera, a més de realitzar el Balanç del Bé Comú, avançant en la millora continua en el compromís social de l'empresa, s'han establert xarxes de relació entre empreses del barri.
- Projecte "Rutes saludables" als mercats, promogut per l'EAP Sardenya en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona i en el qual es portaven a terme recorreguts pel mercat, acompanyats d'un nutricionista que actuava com a guia, i que ensenyava als ciutadans què comprar, com cuinar i com menjar per tenir una alimentació sana.
- Activitats que el Grup de Salut Comunitària de l'EAP Sardenya organitza per promoure els hàbits saludables al Baix Guinardó.
- Amb l'objectiu de promoure la salut i facilitar el benestar de la població, l'EAP Sardenya treballa en col·laboració i cooperació amb altres entitats i col·lectius per arribar a un major nombre de persones, potenciar noves iniciatives i generar vincles beneficiosos i amb valor afegit pel territori. Actualment, col·laboren amb les següents empreses del Tercer Sector:
  - ONG Banc Farmacèutic
  - Fundació Pere Tarrés
  - Banc d'aliments
  - Banc Solidari Material Ortopèdic (ASENDI)
  - Creu Roja
  - Amics de la Gent Gran
  - Oncolliga
  - Associació de Salut Mental Horta Guinardó
  - Casal Gent Gran Baix Guinardó

També disposen de la Revista ferSalut, la revista de totes les EBAS: una publicació gratuïta bimensual amb l'objectiu de prevenir malalties i d'impulsar l'autocura i els hàbits saludables de la població.

L'EAP Sardenya forma part del Grup de treball RSC ACEBA i de Respon.cat, l'organisme empresarial de referència en RSE a Catalunya.

APOSTA ESTRATÈGICA PER LA RECERCA I LA DOCÈNCIA

L'EAP Sardenya és centre docent i universitari, amb una Unitat de Recerca pròpia.

En l'àmbit de la **docència**, va ser el primer centre català acreditat per a la docència de postgrau pel Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social en diverses especialitats:

- Residents d'Infermeria i Medicina de Família i Comunitària, formant part de la Unitat Docent Multiprofessional d'Atenció Familiar i Comunitària Aceba (UDACEBA), de la que a més, n'és la seu.

- Residents de Pediatria i Infermeria pediàtrica, formant part de la Unitat Docent Multiprofessional de Pediatria de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, com a centre docent acreditat en Atenció Primària.
- Residents de Medicina Preventiva i Salut Pública de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.
- Residents de Medicina Interna de l'Hospital Universitari Sagrat Cor.
- Estades formatives MIR de Medicina de Família i Comunitària i Pediatria estrangers.

L'EAP Sardenya és centre docent i universitari, amb una Unitat de Recerca pròpia.

Participa també en la docència de pregrau, en col·laboració amb la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), acollint estudiants de 1r, 5è i 6è de Medicina i de 2n i 4t d'Infermeria.

El centre disposa d'una **Unitat de Recerca** creada el març de 2002 on es realitzen treballs propis de recerca així com assajos clínics en patologia prevalent a l'atenció primària. Des de 2009, forma part de l'Institut d'Investigació Biomèdica Sant Pau, essent l'únic centre acreditat per l'Institut de Salut Carlos III de Madrid per formar-ne part. La creació d'aquesta unitat va ser una aposta de l'EAP Sardenya i per l'Atenció Primària, des del convenciment que la recerca és determinant per l'avenç de la medicina, considerant que contribuir a aquesta dimensió forma part de la seva obligació com a centre públic.

L'activitat de recerca i docència ha disposat d'un gran reconeixement i prestigi al llarg de la seva trajectòria, avalat per diverses beques i premis.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

D'acord amb els criteris de l'economia social, no es reparteixen dividends i les reserves es mantenen per sota del màxim establert, amb una capitalització inferior a tres mesos.

La filosofia de l'empresa prioritza la inversió permanent en materials i projectes que repercuteixen en la seguretat i eficiència de la feina, en detriment de l'acumulació de capital que podria permetre inversions financeres.

L'únic client finançador és el CatSalut i els terminis de pagament –no sempre regulars– obliguen a pactar solucions de crèdit amb les entitats bancàries i a l'aval dels accionistes en alguns casos.

En la selecció d'entitats financeres es tenen en compte els criteris de compromís social, i es treballa amb Caixabank i també el BBVA perquè disposa d'un conveni amb el col·legi de metges amb estatus propi i criteris ètics d'inversió, i retorna part dels guanys al propi col·legi per al fons social.

Respecte als criteris de compra i contractació, es prioritza la selecció d'empreses de treball protegit que donen oportunitats a les persones amb dificultats especials.

Es destaca que no hi ha cap proveïdor seleccionat per estratègia de negoci, sinó que es dona oportunitat a tots amb criteris d'igualtat, objectivitat i independència.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT I EL MEDI AMBIENT

L'EAP Sardenya és un centre compromès amb el medi ambient i conscient del consum que genera la seva tasca, com ja va demostrar sent el primer centre sanitari sense mercuri del nostre país, quan encara el seu ús era legal.

Procura, així, optar per sistemes que garanteixin la màxima efectivitat en la traçabilitat de destrucció de deixalles i reciclatge, així com valorar els proveïdors que tenen certificat mediambiental:

- Residus sanitaris Grup III i IV: els residus sanitaris especials els gestiona una empresa especialitzada.
- Ús de tòners reciclables: s'utilitza tinta reciclable i els cartutxos utilitzats es guarden en unes capses especials per reutilitzar.
- Reciclatge de piles: a l'entrada del centre es disposa d'un contenidor especial per dipositar-les.
- Reciclatge de paper i cartró: una vegada emmagatzemat, el contenidor de paper i cartró es treu al carrer i és recollit pels serveis de recollida gratuïta de l'Ajuntament. També estalvien l'ús de paper gràcies a la tecnologia. A més, cada consulta disposa d'una destructora de paper per afavorir el reciclatge.
- Instal·lació de leds i detectors d'il·luminació: a les àrees de personal autoritzat per estalviar energia i recursos. Per a les guàrdies dels dissabtes, el centre disposa d'un protocol d'enllumenat en què només s'encenen aquells passadissos on passaran consulta.
- Instal·lació d'un sistema d'osmosi: per al consum intern d'aigua, per tal de minimitzar l'impacte de l'ús d'envasos i substitució dels gots d'un sol ús per gots reutilitzables.
- Instal·lació d'aixetes amb sensor: les aixetes d'ús públic funcionen amb sensor per assegurar un consum sostenible d'aigua.
- Ús de gots PLA: pel servei assistencial, utilitzen gots compostables. Es tracta d'un plàstic ecològic derivat de plantes de cultius sostenibles i recursos renovables. Implica una reducció del 62% del CO_2 a l'atmosfera.
- Comerç Just: l'empresa que els subministra el cafè està certificada amb el segell de comerç just, que garanteix el respecte al medi ambient.
- Material d'oficina "eco": tenen possibilitat d'escollir material d'oficina amb estratègia de desenvolupament sostenible.

CONCLUSIONS

L'EAP Sardenya és una organització que amb la voluntat d'avançar cap a l'excel·lència en el servei a ciutadania ha incorporat en el seu model, des de la seva creació, els criteris de gestió ètica i responsable, traslladant-los a tots els àmbits d'activitat i a les relacions amb tots els seus grups d'interès.

Aquesta vocació de servei ha portat l'organització a ser pionera en molts àmbits com mostra, per exemple, el fet de ser el primer centre sanitari sense mercuri del nostre país, quan encara el seu ús era legal o ser el primer centre català acreditat per a la docència de postgrau pel Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, entre d'altres.

Però la seva aposta continua i la millora continua al servei de la seva missió marquen l'estratègia que es proposen per seguir avançant en el camí del seu compromís social.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Jaume Sellarès, director i metge de família, i Marc Pitarch, cap d'administració i gerent de l'EAP Sardenya.

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.

Fundació Eulàlia Torras de Beà. Institut de Psiquiatria i Psicologia (FETB)

Nom de l'empresa Fundació Eulàlia Torras de Beà. Institut de Psiquiatria i Psicologia (FETB)
Sector d'activitat Salut. Serveis de salut mental a infància i adolescència
Plantilla 62 persones
Pàgina web www.fetb.org
Adreça C. de Santa Eulàlia, 13, 08012 Barcelona (Barcelonès)
Contacte 934 575 848 | correu@fetb.org

MILLORAR LA QUALITAT DE VIDA D'INFANTS I JOVES AMB PROBLEMES DE SALUT MENTAL O DESENVOLUPAMENT

La Fundació Eulàlia Torras de Beà - Institut de Psiquiatria i Psicologia (FETB) treballa des de 1969, per fomentar el millor Desenvolupament i la Salut Mental d'infants i adolescents de 0 a 18 anys. Té concert amb el Servei Català de la Salut i convenis amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Desenvolupa les següents activitats assistencials:

- Avaluació global de la problemàtica de l'infant/adolescent i la seva família.
- Informació, orientació, suport i assessorament a la família.
- Atenció terapèutica a l'infant/adolescent.
- Treball en xarxa amb altres dispositius d'atenció a infants i adolescents.
- Col·laboració amb els programes de prevenció i detecció.
- Tasques de recerca, docència i formació.

Actualment la FETB gestiona els següents serveis:

- **Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)**, on atén els infants d'entre 0 i 6 anys residents al barri de Gràcia que presenten retard evolutiu o tenen risc de patir-lo per qualsevol causa, tant si és d'ordre biològic, com relacional o social. També atén les famílies que consulten per dificultats emocionals o de conducta dels seus fills i filles. La detecció precoç i la prevenció són també objectius del CDIAP.
- **Centres de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ)**, en els que desenvolupen una atenció ambulatòria específica en psiquiatria i psicologia orientada a la població d'entre 0 i 18 anys. Actualment la FETB gestiona 3 centres: Gràcia, Sant Andreu i Montcada i Reixac.

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMB VOCACIÓ COMUNITÀRIA

FETB ofereix serveis de suport psicològic i psiquiàtric altament especialitzats, que compaginen i amplifiquen amb una vocació comunitària i permeten realitzar accions de sensibilització vers el benestar emocional i fer accions preventives al territori.

Amb la voluntat d'universalitzar els seus serveis i de fer-los accessibles a totes les persones, disposen de sistemes de beques per poder rebre serveis que no estan coberts pels serveis públics.

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

Realitzen activitats de promoció de la Salut Mental preventives i destinades a detectar necessitats entre diferents col·lectius. Han posat en marxa el projecte Konsulta'm als barris de Sant Andreu i Gracia. Es tracta de serveis de proximitat per a la prevenció en Salut Mental destinats a infants i adolescents, on professionals de la psicologia i infermeria orienten, informen, fan un primer acompanyament i deriven en cas necessari a altres serveis més especialitzats.

Impulsen iniciatives comunitàries per millorar la qualitat de vida, la salut emocional i el desenvolupament dels infants i joves i els seus entorns, com per exemple el projecte Kids time en el qual treballen amb grups d'infants de famílies quan els pares tenen algun problema de Salut Mental.

Tenen la voluntat de normalitzar la presència dels trastorns de Salut Mental en la nostra societat i lluitar contra l'estigma que aquestes malalties encara segueixen tenint, participen des de l'inici del projecte Obertament i han col·laborat en el curt ¿Por qué miente la gente? (2019) sobre la realitat de la Salut Mental a la societat.

Promouen diverses accions de divulgació i foment del benestar emocional, han publicat 16 llibres dirigits a professionals i a la població en general sobre aquesta temàtica.

Creuen fermament en la dimensió comunitària de l'atenció i estan compromesos amb els territoris on estan presents, participen en tots els espais i grups de treball convocats a nivell territorial i mantenen fortes sinergies i col·laboracions amb diferents agents del territori: educació, lleure, prelaboral, etc.

El seu compromís social va mes enllà del seu àmbit d'actuació i mantenen col·laboracions estables amb diferents iniciatives socials, com Creu Roja, la Festa del Pintxo Solidari en favor d'AFANOC (Associació de Familiars de Nens Oncològics de Catalunya), Caritas i la casa dels Xuklis.

Desenvolupen una àmplia estratègia de comunicació, amb una Newsletter mensual, una web molt activa en publicacions i notícies i la presència a les xarxes que els doni visibilitat i ajudi a transmetre consells relacionats amb la seva activitat a la ciutadania (Facebook i Instagram).

Realitzen una Sessió Clínica Oberta mensual, adreçada a totes les persones del sector, on professionals de l'FETB o convidats exposen i debaten sobre tot tipus de temes al voltant de la Salut Mental i el Desenvolupament Infantil.

Disposen d'una àrea de docència per crear i compartir coneixement amb la comunitat professional: La part teòrica es realitza des de kOMENTS si es practica a la Fundació. Han signat un conveni de col·laboració estable amb la Universitat de Girona i col·laboren amb la formació de futurs professionals acollint alumnes en pràctiques de diferents universitats (UB, Blanquerna, UOC, UAB, ISEP...).

GESTIÓ TRANSPARENT I RESPONSABLE

La Fundació té un fort compromís amb les persones, el territori, la gestió responsable i l'ètica. En la seva definició identitària defineixen que volen ser l'empresa social referent en la millora de la qualitat de vida d'infants, adolescents i joves amb problemes de Salut Mental i Desenvolupament i el seu entorn a la província de Barcelona.

Els valors que marquen l'acció de la Fundació son l'impacte social, la professionalitat, la vocació, l'enfocament a la persona, la calidesa en l'atenció, l'aliança amb el territori i el rigor.

kOMENTS.
Atenció Integral Adolescents i Joves
by Fundació Eulàlia Torras de Beà

FETB ha creat kOMENTS per oferir serveis privats que reverteixin en el finançament de les activitats de la Fundació.

kOMENTS dona resposta a les diferents necessitats d'adolescents i joves de 12 a 35 anys. L'objectiu principal és atendre i ajudar a l'adolescent i el jove de forma única, personalitzada i acurada, treballant-hi de forma col·laborativa i proactiva, donant cobertura i suport a totes les seves necessitats. Treballen de forma interdisciplinària i mantenen aliances amb entitats especialitzades en l'àmbit del lleure, l'educació, l'esport, l'orientació acadèmica i l'accés al món laboral

L'FETB es caracteritza per una gestió acurada, rigorosa i responsable, amb un compliment escrupolós de la normativa. Disposen d'un pla estratègic 2015-20 que va ser elaborat de forma participativa amb les persones de l'organització i amb entrevistes als diferents grups d'interès.

L'any 2018 van aprovar el codi de bon govern i bones pràctiques que reflecteixen els valors i principis que han de regir totes les actuacions de l'entitat.

Disposen de diferents polítiques que sistematitzen i asseguren un correcte funcionament, com per exemple: Política d'igualtat (en procés de renovació); Protocol de seguretat; Pla de recursos humans; Pla d'acollida a noves persones; Pla de formació; Pla de comunicació o el Pla de qualitat...

El Patronat de la Fundació és representatiu dels diferents perfils de persones de l'entitat. Està compost per persones de referència en l'àmbit de la Salut Mental i compta amb la participació dels professionals de l'FETB.

Realitzen una gestió molt acurada destinada a minimitzar costos, cosa que els ha possibilitat minimitzar l'impacte de les retallades i la congelació dels convenis amb l'administració dels darrers anys. Per assegurar la sostenibilitat econòmica del projecte estan diversificant les vies de finançament amb el llançament de serveis privats i la cerca de noves subvencions (Servei d'Atenció Especialitzat a Famílies SAFE Montcada, Projecte Proinfància...).

Participen activament a les diferents xarxes del sector i mantenen aliances amb les principals entitats del sector, com per exemple la Unió Catalana de Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (UCCAP), Associació Catalana d'Atenció Precoç (ACCAP), la Unio Catalana d'Hospitals (UCH), el Fòrum Salut Mental, la Fundació Congrés Català Salut Mental, la Coordinadora Catalana de Fundacions o la Coordinació de CSMIJ.

Amb la voluntat d'avançar en temes de transparència, l'organització ha començat a realitzar i publicar el seu Balanç social, on detallen les seves pràctiques i els principals impactes de forma periòdica.

ORIENTATS A L'EXCEL·LÈNCIA EN LA INTERVENCIÓ

L'FETB esta compromesa amb la qualitat i l'excel·lència en totes les seves activitats, compta amb la corresponent certificació de qualitat dels serveis de la Fundació.

Amb la voluntat d'assegurar la reflexió i la millora contínua, disposa d'un Comitè clínic format per set persones, on s'aborden aspectes ètics relacionats amb l'activitat clínica i el dia a dia de l'organització.

Tenen implementat un sistema per recollir queixes i suggeriments tant de les persones usuàries com de les treballadores a través de diferents canals (web, bústia física i verbals). Cada centre disposa d'una comissió de seguretat, on s'aborden les reclamacions i els suggeriments. Mensualment es realitza un seguiment de les comunicacions rebudes i de la seva resolució.

En aquests anys de funcionament, la Fundació ha obtingut diferents reconeixements per la seva tasca. Entre aquests destaquem la Placa Josep Trueta 2010 al mèrit sanitari de la Generalitat de Catalunya i la Medalla d'Or al Mèrit Sanitari atorgada per la "Ilustre Academia de la Ciencias de la Salud Ramón y Cajal", per la llarga trajectòria de treball en l'àmbit de la Salut Mental Infantil i Juvenil i el Desenvolupament Infantil.

A l'FETB mantenen canals de diàleg amb els principals grups d'interès per captar les seves demandes i necessitats. Amb les persones usuàries

Bons resultats en les enquestes de satisfacció realitzades: els adolescents donen una nota de 8,41 quan se'ls pregunta sobre si la seva vida ha millorat desprès del pas pels serveis de la Fundació. Els professionals valoren amb un 8,06 la seva satisfacció per pertànyer a l'organització.

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

es realitzen contactes semestrals o anuals, amb els derivadors cada any i amb proveïdors cada sis mesos. Amb els usuaris de la FETB (pacients i familiars) i amb els professionals, amb els que es manté un contacte continuat i periòdic. Amb tots aquests col·lectius es realitzen enquestes de satisfacció anuals.

Realitzen reunions trimestrals amb tot el personal per compartir decisions i en determinades ocasions per prendre decisions de forma participada. A més, mensualment es realitza una reunió amb el comitè d'empresa en la que es comparteix la informació relacionada amb el funcionament de l'organització.

PROFESSIONALITAT I EMPODERAMENT DE LES PERSONES

La Fundació Eulàlia Torras de Beà - Institut de Psiquiatria i Psicologia aposta per l'estabilitat i l'apoderament de les persones de l'equip.

Fomenten la contractació estable, el 89% de les persones tenen relació contractual indefinida i han mantingut l'ocupació tot i els 11 anys de retallades i de congelació de convenis. Cal destacar que en un moment de situació crítica es va acordar una reducció salarial del 5% per no acomiadar a ningú de l'organització.

Totes les persones de la Fundació estan dins el conveni de Salut, que és més beneficiós que altres possibles convenis d'aplicació. Disposen de beneficis socials que van més enllà del conveni laboral, com per exemple el cobrament de la totalitat del sou durant les baixes, o la disposició de períodes de vacances superiors al que marca el conveni i que augmenten en funció de l'antiguitat a la Fundació.

Promouen accions de conciliació de la vida professional i personal, facilitant l'autogestió de les persones i els equips sempre que no afecti al desenvolupament de les activitats. En aquest sentit, també faciliten les jornades parcials en aquells casos que les persones ho sol·liciten.

Disposen de processos de selecció definits i sistematitzats que asseguren la captació i retenció de talent.

Aposta decidida per compartir coneixement amb totes les persones professionals de la fundació i convidades: sessions clíniques obertes els segons dimarts de cada mes.

Tenen un alt compromís amb la formació de les persones de l'equip, el darrer any han realitzat 8.600 hores de formació interna. Per contracte tothom té un 15% del temps dedicat a formació.

Organitzen diversos espais de formació i intercanvi de coneixements, setmanalment dediquen un matí a la formació i la gestió dels equips i un altre moment a realitzar seminaris de millora professional. A més, disposen d'espais estables de supervisió i millora professional.

Fomenten la participació en accions de formació externes, cada persona disposa d'un pressupost formatiu que si no l'utilitza, es deriva a persones que en fan un ús superior.

Disposen d'un comitè d'empresa format per quatre persones, en el qual estan representats els diferents perfils professionals. Es realitza una reunió mensual amb la direcció on s'aborden els temes més rellevants del funcionament de la Fundació.

Amb l'objectiu de millorar el clima laboral, realitzen accions destinades a l'acompanyament emocional als professionals i activitats de cohesió de l'equip. La Fundació fomenta la participació als Salut Games (esdeveni-

ment esportiu entre entitats) assumint la inscripció i destinant els diners recaptats a causes socials (Marató de Tv3). També participen a l'OncoTrail i fan una donació com a Fundació.

MINIMITZACIÓ DELS IMPACTES AMBIENTALS

A l'FETB estan compromesos amb el control i la minimització dels seus impactes ambientals, tant les persones treballadores com la pròpia Fundació estan altament conscienciats.

Han implementat diferents actuacions per minimitzar els consums en aquells espais que són propietat de la Fundació, renovant els sistemes d'il·luminació a sistemes LED o la instal·lació de reguladors dels sortidors d'aigua.

Promouen accions d'oficina verda, com per exemple la reducció del consum de paper o el control de les impressions. Classifiquen i separen els residus per facilitar el seu reaprofitament i reciclatge.

Aposten per la digitalització de la documentació i asseguren la seva disponibilitat a traves de la intranet de la Fundació per reduir les impressions.

Tenen uns criteris de compra definits, tot i que no esta procedimentat. Prioritzen la compra de productes més sostenibles des del punt de vista energètic i de productes ecològics. També prioritzen les compres a proveïdors socials i de proximitat, amb els que manteniment unes relacions estables i basades en la confiança.

CONCLUSIONS

La Fundació Eulàlia Torras de Beà - Institut de Psiquiatria i Psicologia és una entitat amb una llarga tradició i implicació a la comunitat, que està impulsant un procés de diversificació dels serveis ofertats i d'adaptació a noves demandes socials.

Es caracteritza per una gestió de les persones propera i professionalitzadora, assegurant la creació de coneixement compartit i el desenvolupament professional de totes les persones de l'organització, amb espais de coordinació i d'autogestió que permetin i fomentin la implicació de totes les persones.

La Fundació participa en projectes innovadors i pioners destinats a millorar i augmentar els seus impactes socials. Té la voluntat d'avançar en la minimització dels seus impactes ambientals i d'ampliar la seva relació amb proveïdors socials.

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

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2020 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades amb l'equip de treball de la Fundació Eulàlia Torras de Beà - Institut de Psiquiatria i Psicologia, format per Jordi Riba, Anna Taberner, Lluis Diaz i Sunsi Segú.

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.

INVALCOR Barcelona

Nom de l'empresa INVALCOR Barcelona
Sector d'activitat Salut
Plantilla 11 persones
Pàgina web www.invalcor.com
Adreça C. Entença 95, Barcelona (Barcelonès)
Contacte 933 170 503 | info@invalcor.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

INVALCOR és un centre especialitzat en la valoració funcional objectiva de l'aparell locomotor.

Mitjançant instruments de tecnologia avançada s'extreuen variables directament relacionades amb la funcionalitat de la regió corporal danyada (mobilitat, força, fatiga, marxa, equilibri, etc.), amb objectiu de desenvolupar un informe mèdic concís i concloent sobre l'estat real del pacient, eliminant la possible subjectivitat de l'explorador.

Aquesta descripció objectiva de la situació funcional del segment danyat resulta d'especial interès en:

- Determinar barems de seqüeles per accident de trànsit.
- Determinacions del grau d'incapacitat laboral.
- Ajustar el grau de minusvàlua/barem de mobilitat.
- Decisions de retorn a la pràctica esportiva després d'una lesió.

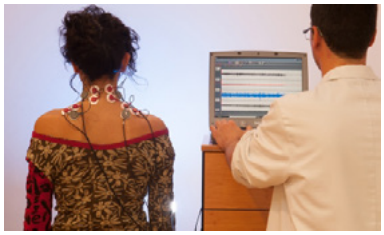
Fan peritatges de salut, més enllà de les valoracions habituals amb avaluació funcional de l'aparell locomotor segons barems de normalitat segons pes, estatura, edat i feina que fa. Això s'aplica a medicina laboral, o demanda de canvis de lloc de feina, accidents de trànsit i conseqüència en la seva vida laboral.

L'àmplia experiència d'INVALCOR en el camp de la biomecànica (més de 60.000 valoracions realitzades durant 15 anys d'activitat) dona com a resultat que els seus informes siguin apreciats i determinants. La prova biomecànica es considera per llei la més objectiva. Algunes organitzacions, com ara Unespa, la patronal d'asseguradores de trànsit, comença a demanar aquest tipus de prova per la garantia que ofereix.

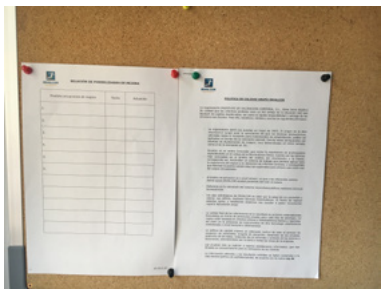
Actualment disposen de centres a Barcelona, Madrid, València i Vigo.

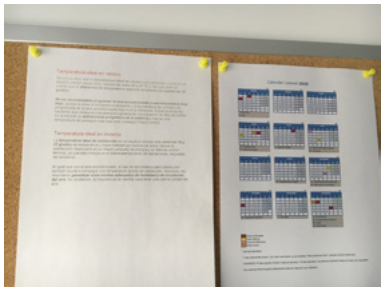
GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

INVALCOR mostra una clara voluntat per aplicar una gestió responsable amb el desenvolupament de diverses iniciatives i polítiques en el marc de compromís de la responsabilitat social, com ara l'interès en participar en l'RSE.Pime. A més, en els més de 15 anys de recorregut ha treballat per desenvolupar un tipus de governança participativa que subratlla el compromís amb les persones i un plantejament estratègic basat en els valors i l'ètica. També cal destacar l'aplicació de l'ISO 9001 en matèria ambiental.



INVANCOR va ser seleccionada el 2019 per participar en el programa RSE.Pime organitzat per Respon.cat. Tot i que fins aquest moment no es disposava d'una política de responsabilitat social pròpiament, el progra-





ma li ha proporcionat la capacitació necessària per identificar les bones pràctiques i definir les àrees de millora que es treballaran a partir del pla d'acció en RSE.

Dins el marc del programa s'han pogut desenvolupar accions d'identificació de bones pràctiques i de línies estratègiques en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social, que marquen una línia continuista amb l'estil de governança cap on l'organització s'ha orientat, que es plasma el pla estratègic que han elaborat.

Els valors que marquen la trajectòria d'INVALCOR són:

- Professionalitat
- Excel·lència
- Innovació i creativitat
- Eficiència
- Responsabilitat

Pel seu sector d'activitat es donen alguns dilemes ètics que resolen amb la màxima objectivitat, que poden aplicar de manera plena donat que són independents, no pertanyen a cap grup, i disposen de plena autonomia en la presa de decisions.

Sovint tracten amb clientela amb una situació precària, per exemple una persona amb problemes econòmics que no pot fer front a una teràpia i per normativa no es pot cobrir el tractament que necessita. El compromís d'INVALCOR és que aquesta és una línia vermella ja que han de fer prevaldre per sobre de tot l'objectivitat, avançant en tècniques que garanteixin uns resultats inequívocs.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES ATESES

L'activitat habitual són els peritatges de salut, que els demanen les mútues o en algun cas per persones advocades. Per tant, la persona que tracten generalment no és el seu client directe.

Aquesta dinàmica pot generar algunes situacions delicades donat que tracten amb la salut de les persones. INVALCOR regeix el seu model de funcionalment amb ètica i objectivitat per determinat la gravetat de l'afecció en els informes que elaboren.

En el cas que un informe demanat per una representant legal de la persona sortís negatiu, i per tant no es requereix la intervenció d'INVALCOR, no es cobra el servei de peritatge ja que s'entén que la persona usuària és qui hauria de córrer amb aquesta despesa.

BON GOVERN

La governança de l'organització es porta a terme des del comitè estratègic, que està composat per quatre persones, entre les quals hi ha la gerència. Aquest comitè es reuneix mensualment i marca les directrius estratègiques i operatives a partir d'un funcionament d'escolta amb la resta de l'equip.

Això és possible atès que cadascuna de les persones que composen aquest comitè estratègic també formen part d'altres comissions amb un doble objectiu, d'una banda gestionar el detall dels diferents serveis i d'una altra banda conèixer de primera mà tota la informació per poder-la compartir en les reunions del comitè estratègic.

També hi ha la figura de "coordinació del servei" que té la funció de recollir el retorn de les persones treballadores. Actualment aquest paper el desenvolupa la fisioterapeuta de més experiència.

Tot plegat els permet fer una valoració general cada final d'any que els ajuda a mantenir el rumb desitjat o bé reorientar algun aspecte si els resultats així ho indiquen, sempre amb l'escolta posada en les inquietuds i motivacions que preocupen l'equip de treball.

INVALCOR disposa de la norma ISO 9001.

ECONÒMIC

INVALCOR és molt conscient de la necessitat de garantir la sostenibilitat econòmica per tal de continuar essent motor i des del comitè estratègic dediquen esforços per obrir noves àrees de negoci i no conformar-se en la seva zona de confort.

En l'actualitat la major part dels ingressos provenen de concursos públics, cosa que els impedeix fer plans estratègics a llarg termini i els implica uns certs riscos. Per abordar aquesta feblesa, s'han marcat la fita d'aconseguir diversificar els ingressos de manera més equilibrada i ho volen fer amb la implicació de totes les persones treballadores a qui s'assignarà un rol més comercial amb les retribucions adequades.

Actualment es pretén diversificar les entitats financeres amb les quals es treballa i seguir criteris de banca ètica.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

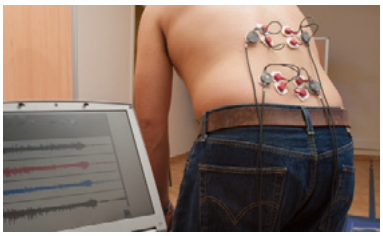
L'equip de treball d'INVALCOR Barcelona està format per 11 persones amb un percentatge similar de gènere, amb més dones que homes en l'equip de direcció. Els sous venen determinats per la funció que es desenvolupa, indistintament del sexe, de manera que no existeix bretxa salarial.

INVALCOR aposta per les persones a qui considera el seu actiu més valuós, i és per això que aplica polítiques orientades a assegurar la seva felicitat, començant per establir mecanismes que garanteixen una comunicació interna eficient. Hi ha dues persones que coordinen la relació amb l'equip i això permet molta agilitat a l'hora de gestionar les dinàmiques internes. S'apliquen mesures de conciliació adequades a cada situació personal, tenint en compte que no se'n ressenti el servei que ofereixen.

Donat que es posa molt d'èmfasi en el rigor i la qualitat del servei, es vol treballar per retenir el talent i és per això que els sous estan per sobre del conveni. Així mateix, amb l'objectiu de posar en valor aquesta qualitat, fan signar una clàusula d'exclusivitat de dos anys per tal de protegir els "drets d'autor" de tots els procediments que desenvolupa l'equip de treball, ja que aposten per la innovació i volen mantenir el tret diferencial que això els suposa.

Per tal de reforçar el sentit de pertinença i alhora alinear totes les persones treballadores amb els valors de l'empresa, es facilita un dossier d'empresa a les persones que entren a treballar, on es dona la benvinguda amb una presentació detallada de l'empresa, l'organigrama, la missió i els valors, el manual de funcionament intern i algunes pautes per facilitar l'operativa interna.

Pel que fa a la formació, INVALCOR és un centre de formació. La seva pròpia activitat ja és la formació contínua per al seu personal, atesa la seva expertesa en la matèria que tracten. Les mateixes persones treballadores



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

proposen cursos i si es consideren interessants s'inclouen en els pressupostos.

De resultes de tot plegat, la rotació laboral és molt baixa, amb una plantilla estable els darrers 3 anys.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

El compromís ambiental d'INVALCOR abasta totes aquelles àrees en què generen un cert impacte, tot i que no els és un tema rellevant per la seva activitat i dinàmica en general.

Tot i això, son sensibles a aquesta realitat d'emergència climàtica en què ens trobem i apliquen criteris responsables en matèria ambiental com ara:

- Ús eficient de les instal·lacions i els equips de climatització amb una temperatura a l'hivern entre 19-20º i entre 23-25º a l'estiu, segons criteris proposats pel Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya.
- Reducció de les impressions de paper: la clientela ha de signar dos documents i han optat per deixar de banda el paper i fer signar amb una tauleta i estalviar així aquesta freqüent doble impressió.
- Reciclatge de residus.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT I ALIANCES

INVALCOR mostra sensibilitat cap a col·lectius desafavorits i està en fase de definició d'accions en col·laboració amb entitats del Tercer Sector Social per contribuir a crear una societat més justa i inclusiva. Una de les propostes del pla d'acció d'RSE que s'està elaborant apunta en aquest sentit.

CONCLUSIONS

INVALCOR és una empresa del sector salut amb un clar enfocament de gestió responsable basat en la qualitat, el rigor i l'objectivitat, amb la intenció d'incorporar els criteris de sostenibilitat com a proposta de valor del seu model de negoci. El seu nou repte de desenvolupar una estratègia de responsabilitat social que consolidarà la relació amb els seus grups d'interès i la cohesió interna de l'equip.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Joan Ramon Moragas, gerent d'INVALCOR Barcelona.

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.

Residència geriàtrica Montsacopa

Nom de l'empresa Residència geriàtrica Montsacopa
Sector d'activitat Serveis socials a la gent gran
Plantilla 95 persones
Pàgina web www.montsacopa.com
Adreça C. del Rengle, 1. Olot (Garrotxa)
Contacte 972 260 202 | svilar@montsacopa.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

La residència Montsacopa és un centre de serveis per a la gent gran que funciona des de 1995. El seu titular és el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Està gestionada per l'empresa GAAVOC, SL.

El projecte neix oferint el servei de residència assistida i va ampliant l'oferta de serveis per fer front a les necessitats assistencials de la gent gran de la comarca: l'any 1997 es posa en marxa el servei de centre de dia, l'any 2005 es posa en marxa el servei d'àpats a domicili i l'any 2008 el servei d'atenció domiciliària. Actualment disposen de 101 places de residència assistida i 75 de centre de dia.

El model de gestió posa per davant la **qualitat del servei** i l'**atenció centrada en la persona** i les seves necessitats canviants, mitjançant una pràctica empresarial sostenible ambientalment, social i econòmica, que té en compte els principis ètics de la gestió empresarial i que aporta valor afegit a la comunitat.

El **compromís per la qualitat** els va portar a obtenir l'acreditació pels estàndards de llarga estada de la Joint Commision International l'any 2005, que han anat revalidant cada tres anys fins a l'actualitat.

Organization Accredited
by Joint Commission International

GAAVOC, SL és una empresa d'àmbit comarcal, constituïda l'any 1994, especialitzada en la **gestió de serveis d'atenció a la gent gran i atenció a la dependència** (residències, centres de dia i atenció domiciliària), amb seu a Olot. A part de la gestió de la residència Montsacopa, també és titular del centre de serveis per a la gent gran "la Salut" de Sant Feliu de Pallerols.

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

La Residència Montsacopa és un projecte que es constitueix amb una vocació clara de servei a les persones. Però més enllà de la seva activitat, hi ha una voluntat de les persones que estan al capdavant del projecte de gestionar la responsabilitat social com un plantejament estratègic de l'organització, que apliquen en tots els processos de l'operativa de funcionament intern.

La participació en el programa RSE.Pime organitzat per Respon.cat respon a aquesta inquietud de l'empresa per alinear els seus valors amb els reptes a nivell social, ambiental, econòmic, laboral i de bon govern que se li plantegen a una organització sensible i compromesa.

Els valors sobre els quals se sustenta l'organització són:

- **Compromís amb l'organització.** Els i les professionals de Montsacopa orienten i alineen els interessos i accions cap a les necessitats, prioritats i objectius de l'organització, posant els interessos generals i el bé comú per davant de les particularitats individuals en el treball del dia a dia.

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

- **Treball en equip.** Uns i unes professionals que fomenten i promouen la col·laboració, cooperació, participació i integració entre ells, que eviten la confrontació en la presa col·lectiva o col·legiada de decisions. Tenen en compte les aportacions dels altres: les escolten, les accepten, les integren i les fan pròpies. Hi ha un bon tracte cap al company de treball i una comunicació fluida entre els membres de l'equip.
- **Flexibilitat.** Capacitat per acceptar, assumir i adaptar-se a demandes, prioritats i canvis que es produeixen en el treball i a l'organització, amb predisposició a facilitar el treball dels altres i a crear un bon clima laboral (ajudar el company/a), i amb facilitat per entendre i apreciar diferents punts de vista i adaptar la pròpia actuació a mesura que la situació ho requereix.
- **Orientació a la clientela.** Amb interès per ajudar, servir i satisfer les necessitats de la clientela (interna i externa) , amb una manifesta vocació de servei, tenint en consideració les seves opinions i buscant permanentment com millorar l'atenció. Els i les professionals acompanyen tot respectant la dignitat, la intimitat, les preferències, els valors i els drets de les persones.

La residència Montsacopa basa tota la seva gestió en les persones ateses, cercant oferir un espai de vida acollidor, confortable i còmode, dotat de tots els serveis necessaris per a les persones usuàries, amb la màxima implicació de totes les persones treballadores en aconseguir aquest objectiu i amb la complicitat de les famílies de les persones ateses i la comunitat on està ubicada.

Aquest plantejament estratègic cerca d'aterrar els compromisos a tots els nivells organitzatius, això s'ha traduït en moltes dinàmiques de funcionament com ara prioritzar proveïment de proximitat i qualitat, posant la qualitat al davant del preu, o utilitzar serveis alineats amb l'RSE, entre els quals es compten els serveis financers. Treballen amb Triodos des que en un moment de crisi es feia difícil accedir a les exigències de la banca convencional, cosa que va reforçar el seu convenciment d'apostar per l'RSE com un model de funcionament que els fa més forts.

BON GOVERN

La governança de la Residència Montsacopa s'organitza des de l'equip de direcció, que està liderat pel director general i es composa per tres grans àrees:

- Direcció general.
- Direcció economicafinancera i de serveis.
- Direcció personal assistencial.

Aquesta directiva es reuneix de manera periòdica i és en aquests espais on a més de gestionar els serveis amb la prudència de marcar límits per no interferir en excés amb els responsables d'àrea i respectar els seus espais de decisió, es debaten aspectes més estratègics que fan evolucionar la residència cap a un plantejament centrat en les persones.

Cadascuna d'aquestes grans àrees està s'estructura en subàrees que alhora s'organitzen per processos per tal d'assegurar la participació de tots els i les professionals de manera organitzada. A més, disposen de grups de suport transversal que guien l'organització i donen suport a la missió.

L'establiment està organitzat en quatre espais (un per planta) anomenats espais de vida. Cadascuna d'aquestes unitats de vida disposa de vuit o deu persones gerocultores, una de neteja, i dues de coordinació o referents de

l'equip. Aquestes referents són una persona infermera per a cada equip més una tècnica de l'àmbit social (de treball social, psicologia, teràpia ocupacional o d'educació social) que, a més de ser referents de cada planta, també atenen la resta de residents en la seva disciplina específica.

Amb la voluntat de fomentar la participació i la implicació, es generen espais amb les famílies de les persones ateses, tant a nivell individual per tractar cada cas en profunditat com trobades col·lectives que també contribueixen a fer "comunitat", fomentar la coneixença i reforçar el sentit de pertinença, respectant sempre la màxima flexibilitat perquè aquesta voluntat no es converteixi en una cotilla. A més, existeix una associació de familiars de persones ateses molt activa que sobretot gestiona el voluntariat.

La residència disposa d'un comitè d'ètica per resoldre conflictes que poden sorgir de la convivència de les persones ateses. Aquest comitè el formen persones treballadores de la mateixa entitat. Alhora, treballen conjuntament amb el comitè d'ètica d'altres residències per compartir recursos i millorar l'eficiència en al resolució dels casos més complexos.

També disposen d'un codi ètic on es recullen els valors de l'organització, els compromisos ètics, el codi de conducta en tots els àmbits que abasta la residència (procediments, relacions internes i externes, tractament de dades, tractament de la mort, drets i deures...) i els principis ètics pels quals es regeixen:

- Respecte a les persones.
- Lleialtat i confiança mútua.
- Transparència.
- Ètica empresarial.
- Servei (qualitat, valor afegit, innovació, generació de valor social).

La relació amb els grups d'interès es gestiona amb diversos mecanismes de comunicació, des d'enquestes anuals amb les persones familiars dels i les residents, enquestes de clima laboral amb l'equip de treball o sistemes per recollir suggeriments o queixes.

Pel que fa a polítiques de seguretat, a més d'estar al dia amb la llei de riscos laborals, compten amb un pla de seguretat per a les persones residents tant per detectar comportaments de maltractaments com per documentar les passes a seguir en cas de caigudes o altres incidències.

COMPROMÍS ECONÒMIC I DE SOSTENIBILITAT

La principal línia estratègica de la política econòmica de la residència Montsacopa es basa en garantir la sostenibilitat del model i mantenir l'equilibri pressupostari, de manera que tots els recursos econòmics generats en l'exercici es puguin destinar a la prestació del servei.

Però també cal garantir una reserva econòmica anual destinada a inversions del centre per mantenir les instal·lacions en un correcte estat d'ús i evitar riscos a les persones usuàries.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball està compost per 95 persones treballadores i una quinzena de voluntàries, amb aproximadament un 88% de dones. Pel que fa a edat està força equilibrat i quant diversitat d'origen compten amb un 22% de persones nouvingudes. Estan en contacte amb el Centre Especial de

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

Treball (CET) Integra, i actualment hi ha contractades tres persones amb capacitats diferents. Durant l'any tenen deu o dotze persones de pràctiques de cicles de grau mitjà de la comarca.

Entre les principals polítiques de personal es pot citar:

- Política de selecció de personal basada en un perfil de personalitat compatible amb l'atenció a persones grans dependents i el treball en equip.
- Acollida del personal al centre, mitjançant un pla d'acollida per fomentar la integració del nou personal a la plantilla i al treball en equip.
- Política de formació contínua en temes d'atenció a la persona gran amb dependència i en temes de relacions humanes. Hi ha una política d'incentivació i promoció de la formació contínua.
- Política de conciliació de la vida familiar i laboral sempre que sigui possible, ateses les característiques del servei.
- Política de reconeixement, motivació, millora i creixement professional i personal mitjançant la gestió de l'acompliment i la gestió de les competències.

Es treballa amb una estructura d'àrees interrelacionades que permet la formació de comissions de treball multidisciplinàries, amb la participació de persones treballadores de totes les categories i unitats. Aquesta dinàmica es tradueix en reunions setmanals de les unitats de treball, cosa que fomenta la participació de totes les persones a diferents nivells i afavoreix la comunicació de la informació.

La comunicació interna és fluida gràcies a les quatre unitats que permeten i faciliten el contacte habitual. L'equip de treball té grups de whatsapp que de manera informal s'han anat constituint com a canals de comunicació.

S'elaboren programes de formació planificats any a any segons necessitats que es detecten. Alguns dels àmbits que s'han tractat són: comunicació i gestió de conflictes, treball en equip, repàs als principals temes assistencials (diabetis, hipertensió, demències...), millora d'atenció per a persones amb conductes complexes. Les hores de formació són hores treballades i retribuïdes, això exigeix una bona coordinació perquè el servei no se'n ressenti.

Disposen de protocols per resoldre conflictes, que consisteixen en gestionar-los a diferents graus: a primer nivell es treballa amb l'equip de la unitat, i com a segon nivell es treballa amb la direcció. S'ha fet formació de gestió de conflictes.

En general hi ha poca rotació de personal amb les persones de més antiguitat, entre les quals cal destacar hi ha un fort grau d'implicació. Alguns dels aspectes més ben valorats és la consciència de la vàlua que té la tasca que fa l'entitat a nivell de comarca per part de la ciutadania. També se senten orgulloses de les tècniques innovadores que s'implementen en l'atenció a les persones. En general, es posa en valor la qualitat del servei i els vincles amb la comunitat.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

El sector d'activitat de la residència Monsacopa no és un àmbit crític pel que fa a impacte ambiental. No obstant, són sensibles a la situació d'emergència climàtica que vivim i implementen bones pràctiques per tal de minimitzar els efectes ambientals negatius de les seves actuacions.

Disposen d'una política ambiental que vetlla per:

- Assegurar els requisits voluntaris que s'exigeix l'empresa en matèria ambiental.
- Incloure la gestió ambiental en la gestió de l'empresa.
- Sensibilitzar el personal amb la inclusió de la gestió ambiental en els plans de formació.
- Divulgació del compromís ambiental.
- Promoure les bones pràctiques ambientals amb les persones residents.
- Incloure criteris ambientals en la selecció de proveïdors.
- Evitar la utilització de productes contaminants.

Es va treballant de manera habitual i se sensibilitza tant les persones treballadores com les ateses per tal d'alinear conductes orientades a generar el mínim impacte ambiental tant en la separació de residus com en la reducció de consums energètics.

Es van acollir a una proposta que els va fer l'Ajuntament per substituir el carburant fòssil que utilitzaven per biomassa, tot i que hi va haver una inversió inicial important. Aquest projecte utilitza tres energies renovables –fotovoltaica, geotèrmia i biomassa– i el gas natural per generar una xarxa de calor, fred i electricitat amb control automatitzat, permetent combinar les energies en funció de la necessitat de cada moment. El sistema està connectat a una estació meteorològica que oferirà informació a temps real amb 14 hores a la vista per ajustar la producció energètica segons el moment. A part de la residència Montsacopa, s'han acollit a aquest projecte 5 edificis més de l'entorn.

En aquest apartat energètic també cal citar que s'ha instal·lat un aparell d'energia reactiva que permet optimitzar l'energia elèctrica que es consumeix en hores puntes. I també s'ha canviat la il·luminació del centre, substituint-la per llums de baix consum.

Estan treballant per reduir el plàstic. El menjar per emportar que es prepara el porten als domicilis en plàstic, volen canviar a un producte més ecològic. Mentre cerquen una alternativa més sostenible, es dona un fulletó on s'explica que aquest plàstic s'ha de reciclar i com fer-ho.

Amb els materials que es deixen d'utilitzar de les persones ateses, per exemple les cadires de rodes, es busca un segon ús amb entitats amb qui estan en contacte, com ara la Creu Roja.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

La residència Montsacopa neix amb una voluntat de servei a les persones, però a més amb la convicció de la riquesa i la fortalesa que aporta ser part activa de la comunitat on estan ubicats. Per tant, aquesta relació forma part de l'ADN de l'organització.

Més enllà de voler integrar les persones ateses en la dinàmica diària de la comunitat, des d'activitats culturals fins a tota la vida de la ciutat, com ara la Festa Major o les principals festes populars, formen part activa de moltes iniciatives que s'hi organitzen i en són motor en moltes ocasions.

Per anomenar alguns exemples, tenen acords amb un programa de voluntariat a la comarca des del qual els deriven persones. S'alien amb escoles de primària i instituts. Els nens i les nenes van a la residència i conviuen amb la gent gran, fent alguna activitat conjunta amb les persones grans, com ara el joc del cervell, que consisteix a tapar els ulls a un nen perquè entengui com se sent una persona invident.

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

Es fan accions en els diferents esdeveniments locals, com ara el Lluèrnia, es col·labora amb l'ICE, amb Caritas es fa l'apadrinament d'un avi (acompanyament amb una persona del centre), amb el CET Integra es forma persones en tasques específiques de la residència.

La residència disposa d'un grup nombrós de persones voluntàries que s'impliquen de manera molt diversa. Amb aquest col·lectiu s'organitza una trobada anual en mostra d'agraïment.

CONCLUSIONS

La residència Monsacopa neix amb una vocació de servei a les persones que l'equip que des de fa 25 anys gestiona l'organització ha sabut consolidar i evolucionar fins a convertir aquest fi social inicial en el seu actiu més valuós.

Un plantejament estratègic enfocat a les persones per a les quals neix l'organització, amb una estreta vinculació amb els seus grups d'interès més rellevants: les famílies, la ciutadania i les persones treballadores, han fet d'aquesta organització un pilar fonamental de la comunitat on estan ubicats.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Salvador Vilar, director general de la Residència Montsacopa.

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.

Porta Sistemas

Nom de l'empresa Porta Sistemas
Sector d'activitat Fabricació etiquetes, subministrament de solucions en identificació i marcatge
Plantilla 15 persones
Pàgina web www.portasistemas.com
Adreça Pol. Ind. Mas de les Ànimes. C. Guerau de Liost, 15, 43206 Reus (Baix Camp)
Contacte 977 338 750 | porta@portasistemas.com

portasistemas
MARCAJE Y ETIQUETADO

DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Porta Sistemas és una pime amb seu a Reus que des de 1963 ofereix sistemes d'identificació i de marcatge per a tot tipus de sectors i amb experiència de més de 30 anys en la fabricació d'etiquetes autoadhesives.

Té per repte fer realitat projectes de marcatge i d'etiquetatge de productes, seguint processos de producció i de gestió basats en la qualitat i en el valor del producte.

ETIQUETES

IMPRESSORES DIGITALS A COLOR

IMPRESSORES TRANSFERÈNCIA TÉRMICA

MARCATGE INKJET

SISTEMES IMPRESSORS-APLICADORS INDUSTRIALS

SISTEMES APLICADORS PROFESSIONALS

SISTEMES DE CAPTACIÓ DE DADES

CONSUMIBLES

SOFTWARE D'EDICIÓ

Missió: Acompanyar els nostres clients en la decisió de com identificar els seus productes.

Visió: Ser referència en els projectes integrals d'etiquetatge i marcatge.

Cada projecte es dissenya per complir un objectiu determinat, en el qual s'adapta el producte a les necessitats del client. Amb la finalitat de poder subministrar un servei integral, complementa la fabricació de les etiquetes amb la distribució de les marques industrials més importants del sector.

Expressen el compromís amb aquest lema: *Creiem en allò que fem, ho posem a la vostra disposició, ho dotem de valor i assumim que el repte és nostre.*

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

El caràcter d'empresa familiar petita, amb un lideratge directe per part de la propietat, facilita que els valors ètics formin part del model de negoci. Existeix una cultura basada en l'ètica, la integritat i el tracte honest i professional. Al llarg de la seva trajectòria empresarial, han basat els valors en la confiança i la proximitat amb la clientela.

Porta Sistemas disposa d'uns valors corporatius que es van elaborar conjuntament fa anys:

- Compromís
- Transparència
- Innovació
- Treball en equip
- Comunicació

Hi ha orgull de la bona relació amb la clientela per la feina ben feta. A més, la comunicació és propera. S'han establert canals de comunicació constants orientats a disposar d'un bon clima organitzacional alhora que una bona productivitat laboral.

La direcció esta compromesa amb la gestió de la RSE i destina energia a impulsar-la. Durant el 2019, després d'haver estat seleccionada, Porta Sistemas 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.

S'ha dissenyat un pla d'acció a curt i mig termini que té com a objectiu assolir accions de responsabilitat social tant a nivell intern, com accions externes a nivell de sostenibilitat, voluntariat, etc.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

- **Dimensionament.** Es tracta d'un sector que creix cada any fins al punt que no s'ha vist afectat per la crisi. Tot i així, la competència és important i al llarg d'aquests anys han calgut ajustaments del volum de plantilla; ara han trobat el seu òptim per a tenir una productivitat adequada i alhora un equip motivat.
- **Pagament a proveïdors.** Un criteri de tresoreria que apliquen és el de pagar al comptat, mentre que cobren a 30 o 60 dies.
- **Compres.** Pel que fa a les compres, intenten tenir com a proveïdors empreses que disposin de criteris de responsabilitat social. Un exemple seria Avery, que han passat de no ser proveïdors a ser els principals pel seu compromís amb d'RSE.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

- L'empresa està formada per un equip de 15 persones, i la majoria tenen **contractes indefinits**. En el cas dels operaris hi ha predominança masculina, perquè es la realitat laboral que troben.
- Es promou el **desenvolupament personal** i, en concret, la formació, amb el feedback de cada persona, però no han estructurat un pla de formació. A nivell de formació, fan cursos per a tothom o per àrees un o dos cops l'any.
- Cal destacar que van fer una formació especial per promoure la **vida saludable**, de tot un dia sencer, com a conseqüència d'una sessió amb una nutricionista on va participar la gerent i una altra persona. Ara la gent porta carmanyola i intenta seguir uns criteris.
- Valoren que hi ha un **bon clima laboral**, tot i això està previst de cara al segon semestre d'any incorporar un sistema de valoració de clima setmanalment, per poder detectar possibles accions a realitzar i aconseguir un clima laboral d'excel·lència.
- Anualment fan una reunió amb tot l'equip, i a més, anualment la direcció parla amb cadascú per assegurar el **contacte directe** i valorar les expectatives.
- En algun cas s'han arbitrat mesures de **flexibilitat**, si bé és una empresa petita que no ho té establert com una política definida i fins ara no els ha calgut regular-ho, però hi ha la voluntat de mirar d'adaptar-se a les necessitats, com també es concedeixen permisos especials.
- Els **horaris** permeten que qui vulgui pugui anar a casa a dinar, si es viu a prop, o bé disposar de l'office a les instal·lacions.
- També es dona la possibilitat de triar el període de vacances d'estiu o es facilita el **teletreball** per a determinats llocs de treball.
- L'empresa posa a disposició dels treballadors una **assegurança** col·lectiva de salut i accidents, que té avantatges econòmics, i en el cas d'operaris i direcció ho paga l'empresa.
- Es promou el **voluntariat** de les persones de l'equip, en el seu temps lliure, com una manera de propiciar l'enfortiment de la societat i la implicació de les persones. I es fa comunicació interna si una entitat ho demana.
- Una altra benefici social és la possibilitat de bestretes.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

En el sector de les etiquetes no és fàcil abordar la matèria ambiental a causa dels **adhesius**. A més, l'empresa depèn els proveïdors, que són uns pocs a nivell mundial.

Pel que fa a la **tinta**, a nivell intern tenen una empresa especialitzada en gestió de residus que els la recull. I a nivell extern, ara faran un butlletí perquè la clientela disposi de la informació de la obligació de reciclar la tinta. En tot cas, el seu repte és mirar d'imprimir el mínim possible i digitalitzar.

Pel que fa a les **lluminàries**, van fer el canvi a leds en tota l'oficina i vestíbul, i ara han contractat un estudi per fer el pas a fàbrica. A més, han canviat tot el sistema d'aire condicionat, més eficient, i s'ha notat l'estalvi.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Lot de Nadal a través d'un Centre Especial de Treball del territori, de manera que contribueixen a crear ocupació de persones amb discapacitat. Enguany el lot és de l'Associació Alba, de Tàrrega, i conté Vi de Fang, del Celler René Masdeu, derruït pel temporal de fa uns mesos.

Porta Sistemas col·labora en beques per a un postgrau de la UdG, en bona alimentació i com a membres de la Fundació Gresol.

Primer concurs de disseny d'etiqueta per producte real

Porta Sistemas ha portat a terme un concurs de disseny d'etiqueta en col·laboració amb el client Valira i l'Escola d'Art i Disseny de la Diputació de Tarragona.

El projecte ha consistit en dissenyar l'etiqueta d'una carmanyola per a Valira; una etiqueta real que s'ha imprès amb la seva premsa digital EPSON SurePress. Per requeriments d'aplicació de producte (les etiquetes han d'aguantar rentats), el disseny estava limitat en dimensió i en material (polipropilè mat); la temàtica, en canvi, era lliure.

Com a primera fase del projecte es va convidar als alumnes a les nostres instal·lacions (el concurs, en aquesta ocasió, estava restringit a l'alumnat de l'EADT matriculat durant el curs 2018-2019 en qualsevol disciplina) Se'ls va informar sobre la capacitat i versatilitat d'impressió del sistema digital, així com de les seves limitacions; van veure el seu funcionament i van comprovar les possibilitats que ofereix un sistema amb aquestes característiques.

Dels 52 dissenys presentats se'n van premiar 4. Un premi va ser escollit per votació entre el mateix alumnat, un altre per votació entre els treballadors de Valira, un altre pels treballadors de Porta Sistemas i l'últim va ser per consens entre les tres entitats. A més de la gratificació econòmica dels premis, les quatre propostes es veuran reproduïdes i comercialitzades com a producte real en la línia de carmanyoles de Valira.

Consideren que ha estat una experiència enriquidora a nivell de producció, i estan molt satisfets d'haver col·laborat amb la iniciativa ja que ha demostrat la fiabilitat d'un sistema digital que ens ha permès disposar de tots els dissenys impresos a alta qualitat, i amb una personalització extrema, que és un dels requeriments cada dia més sol·licitats per a les etiquetes de tot tipus de productes.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades a Teresita Porta, direcció; Mihaela Bulai, Dept. Administració; Amanda Salamanca, Dept. Comercial; i Montse Andrés., Dept. Producció de Porta Sistemas.

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.

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.

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

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_2, 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 Personalis**". 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.

Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

Nom de l'empresa Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya
Sector d'activitat Tercer sector social
Plantilla 10 persones
Pàgina web www.tercersector.cat
Adreça C./ Rocafort 242, bis, 2n. Barcelona (Barcelonès))
Contacte 933 105 707 | taula@tercersector.cat

LA VEU DE 3.000 ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL

La Taula del Tercer Sector Social representa el conjunt de les entitats socials catalanes i és l'organització que defensa els drets socials i lluita contra les desigualtats a Catalunya

La Taula del Tercer Sector és la institució que representa el conjunt de les entitats socials catalanes. Agrupa 34 federacions i grans organitzacions del Tercer Sector Social de Catalunya, les quals representen i aglutinen en conjunt a més de 3.000 entitats socials no lucratives - associacions, fundacions, cooperatives d'iniciativa social i empreses d'inserció –que actuen en l'atenció i la defensa dels drets socials de col·lectius molt diversos: infància i família, joves, persones immigrades, gent gran, persones amb discapacitat intel·lectual, física i sensorial, drogodependents, persones amb dificultats per accedir a un lloc de treball, persones sense llar, etc.

La Taula treballa per donar visibilitat a l'esforç diari i constant que realitza el Tercer Sector Social en la defensa de les persones i de les situacions de vulnerabilitat social que pateixen; intenta influir sobre la ciutadania i les institucions del nostre país per avançar cap a una societat amb menys pobresa i menys desigualtats, i a estendre el benestar a col·lectius en situació de vulnerabilitat. A més, representa el sector davant les administracions públiques, els mitjans de comunicació i la resta d'institucions i d'agents socials.

La missió de la Taula del Tercer Sector és impulsar i defensar una Catalunya socialment avançada, en la qual la igualtat, la qualitat de vida i els drets socials de totes les persones siguin reals i efectius, en el marc d'una democràcia avançada que reconegui, estimuli i enforteixi l'aportació del Tercer Sector al progrés social, i que promogui la participació, la responsabilitat i el compromís actiu de tota la ciutadania.

Per això, dedica prioritàriament els seus esforços a la incidència política i a la interlocució amb les institucions, i també a la promoció de la millora contínua de les entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, el reconeixement de la seva actuació, i l'enfortiment del discurs, les capacitats i l'impacte social del conjunt del sector.

Els 16 anys de trajectòria de la Taula del Tercer Sector, des del naixement l'any 2003, són anys de creixement i progressió en la consecució efectiva de la missió fundacional. Aquesta evolució ha viscut etapes i fites rellevants, entre les quals destaquen:

En la defensa dels drets socials

- Aportacions a desenes de noves lleis socials: serveis socials, ingressos mínims, accessibilitat, dret a l'habitatge, pobresa energètica, ocupació, immigració, etc.

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

- Impuls d'Iniciatives Legislatives Populars.
- Aportacions a plans governamentals i mesures per a la inclusió i la lluita contra la pobresa.
- Convenis de col·laboració amb el Govern català per a l'impuls de la reinserció social de les persones que surten de la presó; i per a l'ampliació del parc d'habitatges amb finalitats socials.
- Convenis de col·laboració amb diversos agents socials per la defensa dels drets de les persones.
- Propostes als partits amb motiu de totes les conteses electorals: catalanes, municipals, espanyoles i europees.
- Publicació de 59 dossiers 'Catalunya Social' que recullen les nostres recomanacions i propostes per a la millora i l'aprofundiment de les polítiques socials.

En l'enfortiment i la millora del sector

- Aportacions a noves lleis i normatives sobre tercer sector, voluntariat, transparència, contractació pública, subvencions, etc.
- Signatura de tres Plans de Suport al Tercer Sector Social amb el Govern català.
- Anàlisi de la situació i evolució del sector per mitjà d'un Baròmetre anual.
- Desenes d'estudis i jornades sobre avaluació, finançament, gestió de la qualitat, participació, prestació de serveis públics, etc.
- Impuls d'iniciatives innovadores, com la fundació Hàbitat3 o el projecte m4Social.
- Pla conjunt amb el Govern per a la internacionalització de les entitats socials.

En el reconeixement i projecció del sector

- Organització d'un Congrés del Tercer Sector bianual.
- Ingrés al Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya, i en més de 30 òrgans consultius i de participació d'altres institucions públiques i privades.
- Presència mediàtica creixent, amb una mitjana de dos impactes diaris als principals mitjans de comunicació.
- Campanya anual de comunicació i sensibilització de la ciutadania, cada mes d'octubre.
- Creació d'un mapa i buscador on-line de les entitats socials de Catalunya.

L'APOSTA ESTRATÈGICA PER POSICIONAR EL SECTOR COM AGENT CLAU EN LA CONSECUCIÓ DE L'AGENDA 2030 PER AL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

La Taula –i el Tercer Sector Social en el seu conjunt– com a pilar del benestar social porta en el seu ADN la finalitat que persegueixen els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i treballa per contribuir a fer-los realitat per eradicar la pobresa, reduir les desigualtats i disminuir l'impacte ambiental.

El compromís de la Taula del Tercer Sector amb l'Agenda 2030, el full de ruta global que vol avançar vers el desenvolupament sostenible, s'ha reforçat recentment amb la signatura de l'Acord Nacional per a l'Agenda

2030, que suposa el tret de sortida de l'Aliança Catalunya 2030, una gran coalició de país per assolir els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides.

Aquest compromís es veurà reflectit, també, pel 7è Congrés del Tercer Sector Social que organitza la Taula i que té com a objectius:

- Fer visible la feina de les entitats socials en relació amb els ODS.
- Contextualitzar les accions de les entitats i les administracions catalanes en relació amb els ODS en l'àmbit global.
- Definir grans reptes i oportunitats estratègiques per avançar conjuntament, teixint aliances amb les administracions, el món acadèmic i l'empresarial.
- Formar les entitats en aquells aspectes que reforcen la professionalització del sector social.

En coherència amb aquest compromís, totes les accions que porta a terme la Taula es vinculen als ODS.

BON GOVERN I PARTICIPACIÓ EN LA GESTIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

És objectiu estratègic de la Taula consolidar i millorar la governança perquè incorpori totes les sensibilitats des d'una perspectiva ètica.

Des de la seva creació, la Taula es va dotar d'una Carta de Qualitat que expressava el conjunt de compromisos a fi de millorar la qualitat dels serveis a la societat, signada per totes les organitzacions membres.

Però des de la voluntat de fer un pas més en el seu compromís ètic en el dia a dia, l'any 2020 s'ha aprovat un Codi ètic que defineix valors i compromisos en relació amb la persona, amb les entitats i amb la societat, amb un objectiu clar de sensibilització de les federacions per promoure l'aplicació del Codi ètic i per integrar la perspectiva ètica en els processos de presa de decisions.

D'acord amb aquest compromís ètic s'està revisant el Reglament Intern de la Taula, s'està elaborant un manual de bon govern i s'estan establint nous mecanismes per millorar la participació i coordinació amb les federacions membres.

Actualment ja s'apliquen criteris de bon govern en la governança de la Taula com, per exemple:

- El reglament intern determina que la Junta Directiva ha de contemplar la paritat, amb un 60% de dones en l'òrgan de govern.
- Les candidatures per formar part de la Junta Directiva (a les quals es presenten dues persones per entitat) han de comptar mínim amb una dona.
- S'assigna una responsabilitat o càrrec concret a cada membre de la Junta Directiva, per avançar en un exercici distribuït i participat.
- Es regula la possibilitat de presentar una moció de censura i les incompatibilitats del càrrec.

L'Assemblea d'organitzacions sòcies és el màxim òrgan i pren les decisions des de les propostes formulades per la Junta Directiva.

A més, la Taula compta amb els següents òrgans de consulta i participació:

- Consell assessor: format per personalitats de reconegut prestigi de diverses disciplines.

- Sis grups de treball:

- Comissió d'innovació digital.
- Comissió de comunicació.
- Comitè organitzador del Congrés del Tercer Sector Social.
- Consell assessor del projecte m4Social.

El projecte **m4Social**, suposa una aposta estratègica de la Taula per acompanyar les entitats en la innovació digital i accelerar la transformació digital de l'atenció a les persones, contribuint a l'apoderament de les entitats socials i de la ciutadania, disminuint la bretxa digital.

A través d'aquest projecte, la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya vol liderar la transformació digital de les entitats del Tercer Sector, així com incidir en la generació d'un ecosistema d'innovació en l'àmbit social.

Un altre exemple de projecte d'alineació i treball conjunt d'entitats membres entorn un àmbit estratègic és la **Plataforma d'Infància de Catalunya (PINCAT)**, nascuda al 2011 com una iniciativa del propi sector per fer visible la realitat de la infància al nostre país.

La PINCAT està formada per 21 organitzacions que treballen per la infància i adolescència a través de més de 900 entitats de primer nivell en els àmbits sociosanitari i de la salut, el lleure, l'acció social, l'educació i la formació i atenció a les famílies.

La comunicació amb les entitats membres és clau per garantir el govern de l'organització. És per això que, a més del butlletí informatiu que s'envia a tota la base de dades, quinzenalment s'envia una circular interna, a més d'enviaments concrets específics quan un tema ho requereix.

LA CURA DE L'EQUIP COM A BASE DE L'ACTUACIÓ COMPROMESA

L'equip de la Taula d'Entitats del Tercer Sector està format per un 40% d'homes i un 60% de dones. També la direcció és paritària, ja que es porta a terme per un director i una gerent que co-lideren l'equip.

La flexibilitat, les condicions laborals i el creixement de l'equip guien la direcció de persones de l'organització, amb pràctiques com, per exemple:

- Condicions laborals millorades respecte el conveni col·lectiu d'acció social.
- Jornada de 38 hores setmanals, enlloc de les 38,5 que marca el conveni, com a millora voluntària.

- Quatre dies festius al marge dels dies de vacances: Dijous de Pasqua i tres ponts que hi hagi durant l'any.
- Treball només fins a les 14h00 els dies: 5 de gener, 23 d'abril, 23 de juny, 24 de desembre i 31 de desembre.
- Sempre que ho permeti el lloc de feina i les obligacions de participació en reunions; i el tipus de tasca a desenvolupar ho requereixi, es podrà realitzar un 10% de la jornada laboral en teletreball, prèvia petició a la direcció general i assegurant un quòrum mínim d'equip tècnic a l'oficina.
- Jornada intensiva durant:
  - Els mesos de juliol i agost, assegurant que cada tarda hi hagi una persona de l'equip tècnic a l'oficina.
  - Durant les festes nadalenques escolars, comptant el darrer dia escolar, assegurant que cada tarda hi hagi una persona de l'equip tècnic a l'oficina.
- Transparència total en l'escala salarial. Rati d'1:2 en diferència salarial.
- Flexibilitat per afavorir la conciliació de la vida personal i laboral:
  - Horari flexible per als membres de l'equip, assegurant que cada tarda hi haurà una persona com a mínim a l'oficina.
  - Horari de finalització màxim a les 18:30 h/19 h per afavorir la conciliació.
  - A més d'allò que ja recull el conveni, la persona treballadora es pot absentar de la feina, sense recuperar les hores per: recollir el fill/a a l'escola en cas de malaltia, entrevistes amb el professorat, per assistència a exàmens o presentacions públiques de formacions externes.
  - En cas d'haver de cuidar d'alguna persona malalta de manera puntual es pot treballar des de casa.
- Desenvolupament i formació. No es disposa d'un pla de formació formalitzat, però es porten a terme accions, com:
  - Es consulta a l'equip les necessitats i interessos de formació.
  - Es valora des de la direcció i s'articulen mesures de copagament i adaptació horària.
  - També des de la direcció es proposen les formacions que es consideren interessants.
- Procés d'acollida en el qual la persona que s'incorpora és acompanyada durant tot un matí per explicar l'organització, tasques i condicions de la feina.
- Malgrat no estar obligats per normativa, estan ultimant un pla d'igualtat per donar exemple al sector.

Amb totes aquestes mesures s'ha aconseguit generar un clima positiu i col·laboratiu en el qual totes les persones estan alineades amb la vocació de servei a les persones, a les entitats i a la societat. A aquest fet hi contribueix també l'aposta que fa la Taula per promoure la participació de l'equip en la presa de decisions i en la planificació estratègica i operativa. Per aconseguir-lo es fa una gran inversió de temps en reunions i converses amb l'equip, però aquest esforç es valora molt positivament.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

De manera coherent amb les polítiques de gestió responsable, també en la dimensió econòmica s'incorporen criteris en aquest sentit. Per això, des de la creació de la Taula es treballa amb iniciatives de banca ètica (FIARE) amb un esperit de col·laboració i visibilització del seu valor afegit.

També en la política de compres s'aposta per una gestió socialment responsable, prioritzant la compra i contractació a entitats de l'economia social. Així ho demostra el fet que el 35% de les compres corresponen a aquestes entitats.

Des de la Taula es treballa per avançar en la diversificació de fonts per guanyar en independència econòmica. Actualment les quotes socials suposen un 18% dels ingressos, el 60% correspon a fons públics i la resta a fonts privades (principalment, l'Obra social "la Caixa").

TRANSPARÈNCIA MÀXIMA, ACCESSIBILITAT I ÚS RESPONSABLE DE LES DADES

L'aposta per la transparència és clau a la Taula i es porta a terme per sobre dels requeriments legals: cada semestre es presenta l'estat dels comptes, els nivells salarials són públics i tota aquesta informació es presenta de manera gràfica per afavorir la màxima comprensió.

L'accessibilitat es valora, també, de manera molt important:

- Amb actes i esdeveniments públics accessibles a nivell motriu, auditiu i visual.
- Amb un web 100% accessible.
- Garantint l'accessibilitat de documents, tuits, pdf...
- Incorporant transcripció simultània als vídeos.
- ...

De fet, s'està treballant en un pla estratègic d'accessibilitat en el qual estan invertint molts esforços amb la voluntat de ser exemplars.

L'ús responsable i la protecció de dades és un altre àmbit que s'ha prioritzat per la importància que en els darrers temps ha adquirit. Alguna de les accions que s'han portat a terme en aquest àmbit són les següents:

- Nomenament i formació d'una delegada de protecció de dades.
- Formació i elaboració d'un pla d'acció per l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades.
- Actualització de la política de privacitat i documents referents a la confidencialitat.
- Organització de dues edicions (2018 i 2019) d'un curs de formació sobre protecció de dades per a les entitats membre (curs de 100 hores valorat en 800 euros per persona, de manera gratuïta).
- Creació d'un banc de recursos obert i d'accés lliure per a totes les entitats que s'incorporarà al web de la Taula, des de la voluntat de servei i millora continua.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Malgrat l'àmbit d'impacte reduït de la Taula d'Entitats del Tercer Sector, com a estructura de suport en matèria ambiental, es porten a terme diverses accions per contribuir en aquesta dimensió de la sostenibilitat:

- Reducció de paper: continua i ascendent, eliminant les impressions no necessàries i reduint al màxim la resta (per exemple, en les darreres Assemblees d'entitats associades no s'han imprès els documents).
- Eliminació de papereres individuals als llocs de treball perquè tothom hagi de reciclar els residus als contenidors habilitats als espais comuns.
- Sol·licitud a les empreses proveïdores de càtering en els esdeveniments públics que tot el parament d'un sol ús que facin servir sigui reciclable.

- Eliminació de plàstic (per exemple, en llibretes d'actes i congressos).
- Incorporació de codis QR als actes per eliminar el paper.
- ...

CONCLUSIONS

La Taula del Tercer Sector Social representa el conjunt de les entitats socials catalanes i és l'organització que defensa els drets socials i lluita contra les desigualtats a Catalunya.

El compromís amb la sostenibilitat, implícit en l'ADN de l'organització i del sector, es trasllada al dia a dia de la seva gestió amb una aposta decidida per contribuir a la consecució de l'Agenda 2030 del Desenvolupament Sostenible.

Aquesta aposta es fa evident en la gestió de la Taula, en totes les seves dimensions i en la voluntat de ser exemple per avançar un sector al servei de les persones amb majors necessitats i, en conseqüència, de la societat.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Anna Martínez, responsable de Gestió de Projectes, i Anna Albareda, gerent de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social a Catalunya.

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.

ToGrowfy | External Financial Management, SL

Nom de l'empresa ToGrowfy | External Financial Management SL
Sector d'activitat Serveis empresarials
Plantilla 22 persones
Pàgina web www.togrowfy.com
Adreça Av. de la Torre Blanca, 57 - 08172 Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental)
Contacte 34 935 572 398 | hola@togrowfy.com

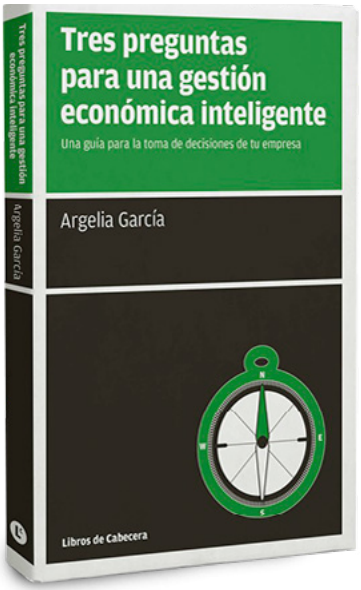
DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

ToGrowfy és un equip de persones que ofereixen serveis de direcció financera externa a empreses de tot tipus de sector i dimensió, amb la voluntat d'impulsar el creixement dels negocis de manera sostenible.

El lideratge de ToGrowfy es basa en el coneixement i l'experiència dels fundadors en grans companyies en la gestió estratègica i operativa de les àrees econòmica financera i administrativa. Miquel Carrió i Argelia Garcia han plasmat el seu bagatge en ToGrowfy, que amb una trajectòria de quasi 15 anys ha aconseguit acompanyar de manera compromesa i professional un important nombre d'empreses per superar moments de crisi, sobreviure i créixer.

Per tant, com a síntesi, podem dir que ToGrowfy ajuda les persones inquietes d'alta direcció oferint-los una informació fiable, completa i a temps que els permeti prendre decisions perquè només prenent les millors decisions les empreses sobreviuen i creixen.

Aquesta filosofia de treball l'Argelia Garcia, consellera delegada de l'empresa, la recull al llibre: **Tres preguntas para una gestión econòmica inteligente**.



GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

ToGrowfy es defineix com una organització de persones, amb persones i per a persones, que fa bandera dels seus valors perquè estan integrats a la seva filosofia i impregnen tots els projectes en què participen:

- Compromís
- Rigor
- Flexibilitat
- Comunicació
- Integració
- Confidencialitat

Una de les màximes de ToGrowfy és aplicar-se allò que recomanen: "Si volem que els nostres clients creixin, nosaltres hem de donar exemple". I és per aquest motiu que dins la seva mateixa organització s'impulsa la innovació i el coratge assumint el risc que això pot comportar, amb la responsabilitat del rigor i professionalitat permanents per a garantir els resultats. Aposten per les inquietuds de provar coses noves i la il·lusió pels projectes que condueix a abordar els reptes amb projecció de futur i l'horitzó de millora constant.

ToGrowfy té la voluntat de compartir coneixement i convertir-se en un mecanisme d'enfortiment per a les empreses. És per aquest motiu que fa-

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

ciliten eines a les persones responsables de les àrees financeres perquè emprenguin. En aquest sentit, *ToGrowfy franquícia* és el seu model de negoci i ofereix als primers i primeres executives amb ganes d'emprendre la possibilitat de fer-ho juntament amb un equip de professionals que complementen el seu servei i fan que la seva proposta de valor sigui més rica. Aquesta decisió de crear *ToGrowfy franquícia* ha portat a crear un gran nombre de procediments de treball que faciliten la incorporació de nous membres a la xarxa.

S'aposta per una gestió econòmica intel·ligent, amb ull crític per fer créixer els negocis de manera sostenible.

A més, ToGrowfy disposa d'un ampli teixit d'especialistes en d'altres àrees que complementen els serveis que ofereixen. Coneixements que comparteixen amb els i les CEO de les empreses en unes sessions anomenades Open Working Session. Es tracta de formacions en petit comitè i 100% participatives, amb l'objectiu que els participants puguin implementar allò après a les seves organitzacions tan bon punt finalitza la sessió.

BON GOVERN

ToGrowfy és una empresa responsable que té molt ben identificat el seu nucli de negoci: el compromís i la rendició de comptes.

Tota la seva gestió es basa en la transparència, el sentit crític i l'objectiu de fer créixer els negocis de manera sostenible, amb la forta convicció que els valors han de regir tota l'activitat de l'empresa i que les persones han de fer realitat els seus somnis. Per a ToGrowfy els valors són immutables. Uns valors ben consolidats que marquen línies vermelles a l'hora de triar les empreses per a les quals treballen: no s'accepten activitats vinculades al joc a o amb armes i tampoc dobles comptabilitats.

Amb aquesta màxima acompanyen empreses de tipologia molt diversa, cosa que els aporta coneixement i les enriqueix alhora que els exigeix estar permanentment formant-se. Però aquest fet suma ja que la dinàmica està alineada amb l'organització que té un esperit inquiet amb voluntat de donar resposta als reptes que apareixen en el seu camí, i alhora un horitzó permanent d'impulsar els negocis de manera sostenible.

L'organització actualment està dirigida per tres sòcies i un soci que apliquen mecanismes molt participatius per tal que l'equip de treball estigui molt present en la presa de decisions i es faci seu el projecte.

S'autodefineixen com una empresa "anti-ego". Des de la direcció hi ha una actitud proactiva en apoderar les persones, delegar sempre que sigui possible i personalitzar el mínim per tal que l'empresa sobrevisqui a les persones: que les persones que hi treballen s'hi guanyin la vida i per tant puguin focalitzar els seus esforços en ser felices i que aquesta actitud sigui un atribut de l'empresa. També es important que les persones que es poden anar incorporant ho percebin així.

La voluntat d'obertura, compartir coneixement i sumar talent les ha portat a obrir dues línies de negoci: externalització de la direcció financera, comptable, fiscal, legal i laboral, així com *ToGrowfy franquícia*. I la tercera és ajudar les gestories convencionals a transformar-se digitalment amb l'objectiu que sobrevisquin als temps actuals.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

A ToGrowfy es té la convicció que les persones felices són les que desenvolupen millor les seves tasques i, per tant, són les que construeixen organitzacions sòlides i sostenibles I és amb aquesta lògica que es fonamenten les relacions internes de l'empresa.

Com hem dit abans, també disposen d'un sistema de franquícies. En aquest sentit, les persones franquiciades formen part de l'empresa i són considerades unes persones més de l'equip. Sense distincions.

Tot i que és un sector molt masculinitzat, de l'equip de 22 persones 13 són dones. Es tracta d'una plantilla jove, amb una franja de 27 a 58, amb una majoria jove. El fet d'haver viscut experiències discriminatòries per tema de gènere fa que siguin especialment escrupoloses en aquest aspecte, i ho tenen molt present en tota l'operativa interna, des de la contractació de persones, la comunicació interna i externa, en la relació amb els grups d'interès i en la imatge que projecten a l'exterior.

L'empresa es va fundar el 2006 i des de l'inici hi ha hagut poca rotació a l'equip de treball. En els darrers dos anys han incorporat persones per donar resposta al creixement de l'activitat.

Són militants convençudes de la igualtat d'oportunitats, així com de l'equitat i, per tant, la selecció de les persones es fa sota criteris d'aptituds segons les funcions que cal desenvolupar, i sobretot tenint en compte l'alineació i l'encaix amb la filosofia de l'empresa, ja que es valora i es vetlla molt pel bon clima laboral.

Totes les polítiques que apliquen a l'equip de treball són coherents amb un model de governança molt participativa. Fan control horari per obligació legal però una persona pot agafar temps de la jornada laboral al·legant causes personals que no han de ser necessàriament transcendentals, es pot tractar d'afers quotidians. Se sobreentén la responsabilitat de les persones per autogestionar-se el temps de manera adequada.

Pel que fa a la conciliació laboral i personal, està totalment integrada al funcionament de l'organització. Les contradiccions que es poden provocar per solapament d'horaris es gestionen segons conveniència. Aquesta flexibilitat enforteix l'equip i el sentit de pertinença, i per evitar que se'n ressenti el servei, hi ha establerta una dinàmica en què es compateixen projectes per poder respondre sempre a la clientela i no sacrificar la qualitat per un imprevist de les persones.

Pel que fa a la formació, es vetlla perquè totes les persones tinguin eines per promocionar-se dins l'activitat que estan desenvolupant, o alguna altra relacionada si la persona hi té interès. Per tant, es posen totes els recursos necessaris per millorar les capacitats de l'equip.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per l'activitat de ToGrowfy l'impacte ambiental és poc rellevant, tot i així apliquen criteris per tal de minimitzar els efectes que poden generar.

- Mínim residu de paper. Els programes informàtics estan preparats per no imprimir res que sigui evitable.
- Molt sensibles amb els envasos de plàstic. De manera natural s'han anat incorporant criteris per introduir el vidre en comptes dels envasos de plàstic d'un sol ús.
- Apliquen criteris d'eficiència energètica en el dia a dia.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

L'empresa està ubicada en un lloc on estan en contacte amb moltes empreses, estudiants... i els agrada la riquesa que els aporta aquesta interacció constant. De fet, un dels motius per estar en aquest lloc és la gran diversitat de persones i empreses que tenen al voltant amb qui poden relacionar-se i, fins i tot, en algun cas establir marcs de col·laboració.

A més, la seva sensibilitat amb alguns col·lectius les ha portat a col·laborar amb algunes entitats i iniciatives socials com ara la Fundació Vicenç Ferrer, o Tió solidari de Rac1. També prioritzen empreses d'economia social a l'hora de triar proveïdors. Per exemple, els regal de Nadal els van comprar a Teterum que, a més de ser clients seus, el van triar per l'impacte positiu. Participen amb Ship2B i són membres de Fidem.

CONCLUSIONS

ToGrowfy és una organització amb un model de governança que apodera les persones que en formen part amb la convicció que aquest és el seu actiu més valuós. Donat el sector d'activitat en què treballen, sovint es troben amb situacions complexes que cal resoldre amb criteris basats en l'ètica i el rigor. ToGrowfy ha sabut entendre això i ho ha convertit en el seu valor afegit, un atribut d'empresa fonamentat en un codi de valors que les defineix i que, alhora, està alineat amb totes les polítiques de funcionament intern que s'apliquen.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Sandra Ferrer, responsable d'RSE i Argelia García, sòcia fundadora i CEO de de ToGrowfy.

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 RESPON BLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement