



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2022**

**Col·legi i associació
d'Agents de la
Propietat
Immobiliària (API)
de Girona**

www.respon.cat

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



API Girona

Nom de l'empresa Col·legi i associació d'Agents de la Propietat Immobiliària (API) de Girona

Sector d'activitat Representació, assessorament i serveis en relació al sector immobiliari i l'habitatge

Plantilla 7 persones treballadores

Pàgina web www.apigirona.com

Adreça C. Francesc Eiximenis, 18, entresol – Girona (Gironès)

Contacte coapi@apigirona.com



DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

El Col·legi API de Girona es va fundar el dia 22 de juny de 1951 per un grup de 22 persones que eren els antics Corredors de Finques. Es tracta d'una corporació de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia i amb plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves finalitats, i es regeix pels principis d'independència i de democràcia participativa.

El Col·legi Api de Girona és una entitat que té com a objectiu donar assessorament, garantia i cobertura a les necessitats que es generen en les transaccions immobiliàries a professionals i a persones consumidores.

Les relacions del Col·legi amb les organitzacions col·legials d'àmbit estatal o supraestatal es regeixen pels principis de col·laboració i cooperació voluntàries, i es formalitzen mitjançant un acord o un conveni, sens perjudici del dret d'accés, d'acció i de representació directa del Col·legi davant totes les institucions estatals i supraestatals i de les funcions de representació generals que li corresponguin.



BON GOVERN

El Col·legi d'API de Girona neix amb la voluntat de servei a les persones professionals dels sector. Cada vegada més, aquest col·lectiu s'ha diversificat i actualment engloba condicions diferents dins l'àmbit de les immobiliàries; el Col·legi s'ha adaptat a aquesta realitat establint diferents vincles de relació: persones col·legiades i persones associades i també està a disposició de totes les persones consumidores que puguin necessitar suport a l'hora de vendre, d'adquirir o llogar una propietat, és a dir, a l'accés a l'habitatge.

Una prioritat del Col·legi d'API de Girona és el compromís amb la millora contínua, i es va implantar al 2003 el sistema de gestió de la qualitat, segons la norma internacional UNE-EN-ISO 9001. L'any 2018 es certifica segons la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

Disposa d'un codi ètic professional, i també té previst crear un codi ètic de conducta propi del Col·legi que reculli els valors intrínsecs de l'organització, per mantenir el nivell d'exigència, de competència i de qualitat en el treball.

Tal com marquen els estatuts i d'acord amb la llei 7/2006 de professions titulades i dels col·legis professionals, a la Junta de govern es convoquen eleccions cada 4 anys. Els càrrecs de Presidència i de Vocals es renoven per meitats cada 4 anys naturals. Des del Col·legi s'ha volgut fer un pas més i per tal de garantir una continuïtat en l'estil de governança compromès i transparent, la Junta canvia cada dos anys per meitats.

Amb el suport de:



3

Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Les relacions intracol·legials són molt fluïdes i s'articulen a partir de diferents comissions de treball de què disposen:

- Api immobles
- Comunicació
- Deontologia
- Estudi de preus de mercat
- Formació
- Habitatge
- Relacions amb les persones col·legiades i associades
- Relacions amb l'Associació agents immobiliaris de Catalunya



La Junta de govern està composta per onze membres i és l'òrgan que marca les línies d'actuació segons els estatuts i la política de qualitat de la ISO. La Junta es reuneix mensualment (obligat per estatuts), i en reunions extraordinàries si són necessàries. A les reunions de Junta també hi assisteix l'assessoria jurídica i la gerència. L'assemblea general ordinària es celebra un cop l'any tal com marquen els Estatuts i Reglament de Règim Interior del Col·legi; les assemblees extraordinàries es celebren quan són necessàries. En cada assemblea s'aixeca acta que es comparteix en la intranet per a totes les persones col·legiades i associades.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

El compromís del Col·legi API de Girona amb l'RSE s'articula a partir de les 5 P: persones, planeta, pau, prosperitat i partenariats, (aliances). L'agenda 2030 i els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible promoguts per Nacions Unides el 2015 son el marc de referència del Col·legi per alinear l'estratègia amb la responsabilitat social amb la voluntat de generar impacte en aquests cinc àmbits: persones, tant les de dins l'organització o les que s'hi relacionen més directament, com la comunitat on operen o la societat en general; planeta, aplicant criteris ambientals en tota la seva activitat i amb un posicionament clar de sensibilitat en aquest sentit; pau, des del Col·legi es té consciència del paper exemplificador que exerceix i treballa per tal que el sector immobiliari estigui en un procés de millora contínua permanentment; prosperitat, volen ser motor de creixement i generar impacte econòmic; i aliances, aposten per la cooperació amb altres agents del sector per crear sinergies que generin valor compartit.

Amb aquest plantejament es manifesta el seu compromís amb la qualitat de les activitats que duen a terme a partir dels següents principis:

- Planificació
- Millora contínua
- Satisfer les expectatives
- Qualitat del servei
- Responsabilitat
- Motivació i formació
- Legislació
- Comunicació

Amb l'RSE.Pime es materialitza la idea de crear un comitè d'RSE i la primera tasca que s'assigna és la realització d'un codi ètic, fer-ne partícips totes les persones col·legiades i associades per tal que el puguin

desenvolupar en els seus àmbits professionals i establir compromisos com a Col·legi amb tots els grups d'interès. Aquesta és una iniciativa que ja ha estat aprovada per la Junta de govern i ja ha començat a caminar. S'ha establert una metodologia de treball i calendari de reunions mensual.

És per aquest motiu que durant el 2021, després d'haver estat seleccionat, el Col·legi API de Girona 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; a partir d'aquí, l'objectiu és avançar en la gestió de l'RSE i per això ha elaborat un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball és el puntal de l'organització. Aquesta és l'afirmació contundent que es fa des del Col·legi i es percep en totes les actuacions que es desenvolupen a l'entitat. Aquest compromís real que es mostra cap a la plantilla es tradueix amb una baixíssima rotació de personal amb una mitjana de 21 anys treballats, amb 35 anys la persona més antiga i una persona recent arribada.

Cuidar l'equip de treball és un dels criteris que es recullen en l'eix estratègic de "persones". Per tal de ser coherents amb aquesta voluntat, despleguen un seguit d'accions com ara buscar espais de distensió per millorar tots els aspectes relacionals sempre mantenint un alt nivell d'exigència:

- Política de conciliació de la vida laboral i personal amb horaris flexibles i la possibilitat d'escollir dies de teletreball des del març del 2020
- Qualitat i estabilitat dels llocs de treball
- Igualtat retributiva i de condicions de treball
- Assegurar un espai de treball confortable: cadires ergonòmiques, doble pantalla.
- Prevenció de riscos i salut i seguretat laboral

A més, han decidit fer una auditoria de personal. Això els ha de permetre identificar les càrregues de feina, tot i que la ISO ja marca les tasques de cada persona i el procediment de suplència en cas de baixa d'una persona. Amb aquesta auditoria han volgut donar aquest pas més per posar en valor i alhora donar visibilitat a tot el treball que es fa com una manera més de reconèixer la dedicació i implicació de l'equip i també ajustar les càrregues de treball, retribucions i potencials capacitats de cada persona treballadora.

També es tenen en compte elements d'igualtat com ara la paritat de gènere, amb un percentatge equilibrat d'homes i dones a la Junta de govern. Aquest és un tema important per al Col·legi i es reflecteix en els estatuts.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES COL·LEGIADES I ASSOCIADES

El Col·legi API de Girona vol convertir-se en el responsable del canvi de les seves més de 700 persones col·legiades i associades i ser un marc de referència també en responsabilitat social.

Amb aquest horitzó s'han marcat una línia d'actuació que passa per establir una dinàmica de relacions definida des d'un punt de vista qualitatiu, quantitatiu i sostenible.



Amb el suport de:



5

Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



D'una banda la manera com s'hi relacionen té en compte criteris d'accessibilitat i inclusivitat per tal de generar un entorn de confiança real que afavoreixi una comunicació fluida i natural. Asseguren que en tota la documentació que s'envia també hi hagi un resum entenedor i sempre amb l'oferiment de resoldre dubtes i assessorar en tot allò que calgui.

D'altra banda, s'estableixen canals de comunicació per mantenir i facilitar el contacte permanent. En aquest sentit s'envia un butlletí setmanal amb notícies i informacions d'interès amb un registre de visualitzacions mitjana del 50%, l'activitat a les xarxes social i el web, amb el qual se senten molt còmodes ja que recull de manera gràfica i comprensible tota la informació que volen mostrar. També es creen espais de relació per tal de cercar aquesta part més qualitativa de la relació:

- Sovint es convoca una trobada per a temes molt puntuals a les 15.30h: "l'hora del cafè". Es tracta d'un espai molt participatiu i molt ben valorat perquè sempre hi ha temes d'interès. No es busca molta assistència sinó tractar temes molt puntuals i que tothom hi participi bé aportant coneixement o resolent dubtes.
- Es van a visitar totes les persones col·legiades i associades. Això ha permès al Col·legi tenir un coneixement global del tipus d'agència-agent (dimensió, antiguitat, forma jurídica, activitat, coneixement dels serveis del Col·legi, objectius...) i a les persones col·legiades i associades els ajuda a fer un mapeig del sector al global de Girona i per comarques.
- S'aprofiten les moltes formacions que es fan per a facilitar moments de trobada per exposar qualsevol dubte o demanda.
- Facilitar la complicitat entre les persones col·legiades i associades per comarques: han reactivat trobades comarcals per posar en comú informació sobre el sector en aquell territori concret. Aquestes trobades també serveixen per al coneixement mutu amb els membres de la Junta del Col·legi i les agències de les diferents comarques, i tractar reptes i complexitat amb què es troben.
- Les assemblees es fan híbrides, presencials i en línia, per tal d'afavorir la participació.

A part de la mirada cap endins, també tenen una mirada enfora ja que com a Col·legi volen ser l'altaveu del sector a través dels mitjans de comunicació per arribar a la societat de manera professional i honesta. Així mateix volen crear valor compartit i per això ofereixen assessorament jurídic gratuït a professionals i ciutadans en matèria d'habitatge, aportant coneixement amb, per exemple, l'estudi semestral de preus de mercat d'obra nova, segona mà i lloguer que realitzen puntualment cada semestre des de l'any 2000, en aliança amb el Gipce i amb el Col·legi d'Administradors de Finques (aquests des de l'any 2004) que conté informació única i està en evolució constant i alhora oferint formació transversal a banda de la sectorial. Igualment han creat el MGI.cat (Mercat Gironí Immobiliari), una eina inspirada i creada des del sector i pel sector que volen compartir amb la societat.

SOSTENIBILITAT ECONÒMICA I ARRELAMENT AL TERRITORI

La proximitat és un dels punts forts de l'entitat: Girona és un territori amb una identitat territorial molt marcada i molt valorada, i el Col·legi és sensible amb tots els aspectes que estan relacionats amb territorialitat: identitat, cultura, impacte econòmic i entorn, entre altres. El plantejament que es fa en tots els eixos d'actuació té aquesta lògica de fomentar l'arrelament i impulsar l'activitat econòmica local.

És destacable el fet que disposen d'un codi ètic professional pel qual vetllen per aportar millors professionals a la comunitat.



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Tot i que l'activitat pròpia del Col·legi no genera un gran impacte ambiental, la P de Planeta està present en l'operativa de l'organització. Pel que fa a tasques d'oficina, tenen cura d'aplicar polítiques per generar el mínim residu, aposten pel reciclatge i tenen com a objectiu eliminar el plàstic. Algunes de les accions que estan duent a terme són:

- Canvi de fotocopiadora: busquen l'opció més ecoeficient
- Aposten per cartutxos de tinta reciclables
- Han canviat els llums per LED
- Reciclen des de fa temps
- Per eliminar el plàstic d'ampolles d'aigua instal·laran un sistema d'osmosi directa

Una de les apostes més clares és que estan ampliant les instal·lacions amb la compra del local del costat i en la rehabilitació aplicaran criteris d'ecoeficiència. També estan elaborant un pla d'acció per compra responsable.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT I ALIANCES

En la línia d'impulsar activitat econòmica al territori i fomentar el comerç local, com a criteri, moltes de les iniciatives amb les quals col·laboren tenen el comú factor denominador de proximitat i si és possible, que estiguin relacionades amb el sector de l'habitatge.

El 2007 van començar a col·laborar a la Marató fent donacions anuals, fins que al 2010 es va crear el Premi Solidari Anual vinculat a l'habitatge: és un premi dinerari de 3.000€ amb el qual cada any ajuden econòmicament una entitat amb els criteris de responsabilitat social que s'han acordat i es potencia el compromís en inversions i compres més responsables i sostenibles. Hi ha una comissió del Premi Solidari que proposa les iniciatives amb les quals col·laboren.

Puntualment, s'impliquen en projectes solidaris fruit d'algun desastre natural o situació de conflicte que ho requereixi. Amb l'erupció volcànica de La Palma, que va deixar molta gent sense llar, el Consejo General de Madrid va proposar de fer una col·laboració amb les persones que havien perdut l'habitatge a la Palma i el Col·legi s'hi va sumar amb 500€.

A més, també participen en iniciatives que vetllen per la identitat i la cultura catalanes. El Col·legi està implicat en el programa del voluntariat per la llengua amb un conveni amb el Consorci de Normalització Lingüística, i així mateix enguany han col·laborat amb 550€ per a l'Ateneu d'Acció Cultural per acabar l'òrgue de la Catedral de Girona.

CONCLUSIONS

El Col·legi API de Girona és una entitat molt compromesa amb la sostenibilitat, sensible amb els impactes que genera al seu entorn i conscient del seu paper com a organisme de referència del sector de l'habitatge en el territori. Amb la voluntat de seguir avançant en un plantejament de gestió basat en la responsabilitat social han elaborat un pla d'acció que els permetrà endreçar tota l'activitat que estan desenvolupant en matèria de responsabilitat social de manera alineada amb les 5 P dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 proposada per Nacions Unides: Persones, Planeta, Prosperitat, Pau i Partenariats.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2021 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Rosa Pascual, gerent del Col·legi d'API de Girona.

La fitxa reflecteix informacions aportades pel Col·legi i ha estat validada per aquest. 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 Treball de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i la Cambra de Comerç de Barcelona.

Amb el suport de:



7

Amb la col·laboració de:




Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE





Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 @respon_cat

 @Responcat

 @respon.cat

 @respon.cat

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres
de Catalunya



Cambra de Comerç
de Barcelona

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

