



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2022**

**Intracon Marketing
Solutions, SL**

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



Intracon Marketing

Nom de l'empresa Intracon Marketing Solutions, SL

Sector d'activitat Solucions estratègiques de màrqueting i vendes

Plantilla 43 persones treballadores

Pàgina web www.intracon-spain.com

Adreça Av. Can Fatjó dels Aurons 13 (Parc Empresarial A7) – 08174 Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental)

Contacte 935 843 371 | info.spain@intracon.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Intracon neix a Alemanya el 1998, quan dues persones que havien treballat a HP veuen l'oportunitat de negoci basada en la necessitat de formació i capacitació. L'objectiu era formar l'equip comercial de la manera adequada. Inicialment, s'hi va afegir també un tercer soci exclusivament capitalista. Van veure que hi havia oportunitat de negoci a l'Estat espanyol perquè, d'entrada, hi havia també una filial important d'HP. D'aquesta manera, l'actual CEO a Espanya, juntament amb una altra persona, van crear el 2010 la filial espanyola d'Intracon.

També es va crear una filial als EUA, al costat de la central d'HP, i també una altra a Llatinoamèrica. Per tant existeix una alta dependència d'HP però tenen una àmplia cartera de molta altra clientela.

Actualment, Intracon té oficines a Frankfurt, Boise (EUA), Bogotà, Barcelona i Madrid, amb un equip humà amb component clarament internacional. A l'Estat espanyol dona feina a 70 persones de 20 nacionalitats, i s'estructura a través de 2 entitats legals (una consultoria estratègica de màrqueting i vendes, Intracon Marketing Solutions, i una altra de serveis de Recursos Humans, Intracon Consulting). Tot i que comparteixen el mateix centre de treball ja que pel tipus de feina que desenvolupen sovint, moltes persones, s'ubiquen físicament en els centres de treball de la clientela.

Organitzativament hi ha una dependència de la seu a Alemanya (la propietat segueix essent d'aquest país), mentre que la filial espanyola compta entre l'accionariat a la CEO actual. Tanmateix, la seu espanyola és la més gran de l'organització, i funcionalment disposa de molta autonomia. Mentre Intracon Alemanya s'ha centrat en training i realitat virtual, Intracon Espanya ho ha fet en altres àmbits, oferint solucions estratègiques que poden ser des de creació d'un pla estratègic de màrqueting, branding, esdeveniments virtuals, híbrids o presencials, vídeos interactius, apps, etc.

L'entorn tecnològic i la tipologia de la clientela ha fet que la seu espanyola sigui força diferent. EUA i Colòmbia són oficines més petites que la de Barcelona (i de fet la d'Alemanya també).

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Durant el 2021 i 2022, després d'haver estat seleccionada, Intracon 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.



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE





COMPROMÍS EN L'ÀMBIT ECONÒMIC I BON GOVERN

L'empresa té definida formalment una **proposta de valor** a la clientela que passa per diferenciar-se de la competència essent-ne advisor (assessor) de proximitat, de manera que pugui estalviar-se el necessitar sempre d'un pla B, tenir mal de caps constants i disposar de l'adaptabilitat, capacitat d'innovació i estar a l'avantguarda necessàries.

La **garantia** s'ofereix, i així es treballa i comunica, disposant de persones centrades en la qualitat i l'excel·lència, amb un compromís elevat de retorn a la societat.

L'RSE forma part del focus del negoci, i en l'àmbit aspiracional resta fixada la millora continuada per fer-la més i més integrada progressivament, i cada cop amb menys accions aïllades.

Els primers anys foren de creixement econòmic, no hi havia tant un concepte d'organització sinó més aviat de treball en xarxa, amb menys professionalització i formalització de la gestió del capital humà. Però la dinàmica pròpia de l'organització va portar-la els anys 2016 i 2017 a crear una figura de persona responsable del capital humà, per poder abastar el creixement orgànic, atès que els va fer veure que només amb creixement orgànic no n'hi havia prou, calia una organització interna forta.

I justament perquè la proposta de valor a la clientela es basava en les persones, es va **construir una organització interna de la gestió de persones**, creant un *board* o comissió de personal, canals de comunicació, procediments, marcs per la resta dels equips i tot el que implica tenir un equip de persones per la gestió de l'equip i el talent.

La millora de la governança va portar amb el temps a Intracon a crear un departament específicament de personal, i que durant els següents anys ha madurat per crear les bases de les polítiques socials actuals.

La voluntat última és la d'anar creant una **Empresa amb Propòsit**, amb la facilitat que l'equip directiu en bona part ho tenia prou internalitzat, i per això cal anar avançant en la formalització i concreció del com es defineix i desenvolupa aquest propòsit.

Es va definir una **missió, una visió i els valors** (és el que s'entén com a proposta de valor) que incorporaven l'RSE en el posicionament de la companyia: INnovadors, INfluents, INCansables, INcorformistes, "INGeniosos" (valors que tots comencen per IN en anglès i castellà). Va néixer la idea d'INtraconers, lligant sostenibilitat i persones.

Des del 2017 han anat treballant la cura de la gent de dins, afegint més **protocol·lització** per facilitar-ne la gestió. **El principal focus és tenir la "casa en ordre i cuidada"**: el primer component del compromís fou tenir cura de la seva gent.

Es va fer una **auditoria interna**, on una persona es va encarregar d'analitzar tota l'àrea de persones, i parlar amb tothom per fer el **pla estratègic**. Es pretenia per sobre de tot assegurar el compliance en l'àmbit de persones, els processos de selecció i augmentar la capacitat d'atracció i retenció del talent.

Tot i que hi ha un departament de Màrqueting es va decidir que fos Recursos Humans qui coordinés la **comunicació interna**, creant diferents canals de comunicació bilateral (una Intranet que recull la política de Recursos Humans, les comunicacions que van per diferents canals com per correu electrònic...)



Amb el suport de:

4



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona

La **Intranet**, basada en Sharepoint, és pensada perquè tothom hi trobi informació i actualitzacions, pensant no només en noves incorporacions sinó també en anar veient novetats, vídeos amb testimonis, un directori de persones... A l'apartat de formació tenen un directori de cursos, programa d'idiomes, el programa Meet the expert,... S'hi dona informació dels esdeveniments interns, on històricament se n'han vingut fent molts de presencials per fomentar el teambuilding.

A més a més de la intranet, tothom té accés a la seva informació de l'ERP de recursos humans, on hi troben totes les seves dades, documentació, contractes, etc.

La importància de la **gestió formal de la comunicació interna** es feu especialment rellevant quan durant els primers mesos de pandèmia de covid-19 es va haver de treballar a distància. Tanmateix van estar només **2 mesos en ERTO**, degut en especial a la caiguda d'un 40% de la facturació, sobretot la vinculada a esdeveniments corporatius de la clientela.

Es va mantenir el **teletreball** 100% fins l'octubre de 2021, amb algun període voluntari de presencialitat, dotant l'empresa de les mesures de seguretat sanitària necessàries. El març de 2021 es va acordar, conjuntament, un model 3/2 (dies casa/oficina), amb un complement econòmic per teletreball que, de fet, ja existia prèviament a l'obligatorietat legal. El 3/2 va sorgir en una enquesta de clima, on la majoria ho va voler així.

Per les noves incorporacions la pandèmia va afectar especialment davant la dificultat de conèixer a la gent de forma presencial. Per això es va oferir aquesta modalitat híbrida l'octubre de 2021 (tot i que de fet abans de la pandèmia ja era d'un dia setmanal, i segons els km. de distància podia ser de dos). En el moment del confinament, es va assegurar que tothom tingués portàtil, monitors, cadires adequades... a casa.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

Tot aquest procés evolutiu i creixement ha conduït a aconseguir que la majoria de l'equip directiu estigui format per persones que han promocionat internament. Algunes dades de la plantilla actual són les següents:

- Més de 20 nacionalitats, ètnies i religions, tot en base a la multiculturalitat i el respecte mutu.
- 60% plantilla global són dones (80% equip directiu).
- Mitjana d'edat de 36 anys.
- Convivència intergeneracional, lluita contra l'edatisme, p.e. ha contractat recentment una persona de més de 52 anys.

El creixement, la formalització i la gestió de les persones hi conformen un triangle virtuós que s'inicia en incloure l'RSE a l'hora d'oferir les **primeres experiències professionals a joves**. Intracon disposa de molts convenis amb centres educatius (3 o 4 universitats, a més d'altres escoles de cicles formatius de l'entorn local de Sant Cugat del Vallès i Barcelona, escoles d'administració d'empreses, de xarxes i sistemes...). S'ofereix a la gent jove ocupabilitat ja d'entrada, que cal anar millorant amb polítiques que en facilitin la integració. Tenen un índex de rotació molt baix, perquè fan una tasca d'oferir un entorn on puguin aprendre i tenir la seva primera experiència, que sigui prou llarga com per ser profitosa.

El següent pas fou desenvolupar la **formació i el desenvolupament**. S'ofereixen cursos d'idiomes (castellà, català, anglès i alemany), que es poden fer un 50% dins la jornada laboral, i altres programes a petició de la perso-



Amb el suport de:



5

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



na manager o la pròpia persona implicada. Tenen un programa anomenat *'Meet the Expert'*, on les persones que col·laboren a Intracon presenten un determinat coneixement d'interès per a d'altres, o bé porten alguna persona externa (per exemple en *mindfulness, storytelling...*)

El tercer pilar del compromís amb l'equip humà és el **sistema d'avaluació de l'acompliment**, per tenir una avaluació formal i que tothom sàpiga bé sobre quins paràmetres es valora la seva feina.

L'assegura que l'avaluació sigui objectiva, amb conductes observables. Hi ha diverses persones que participen en l'avaluació per reduir-ne la subjectivitat, s'hi implica a persones companyes de feina de manera que no se sàpiga qui les avalua específicament. Però en el dia a dia **l'avaluació no es tracta de forma negativa, sinó en positiu**. La millora de la companyia passa per la millora individual, fer que millori, evolucioni, que les i els líders ajudin a créixer, perfeccionar-se i polir-se, es transmet el missatge de millora de l'ocupabilitat, i no tant d'escrutini.

Cada mètrica té ben definit què vol dir cada valor de l'escala. Volen definir un KPI per definir el *temps dedicat a les accions d'RSE de la companyia*, en especial els vinculats amb la comunitat.

Un quart pilar és el **sistema retributiu i de compensació**. Es va fer un estudi salarial per estar en línia amb el mercat. El variable només forma part del de les persones managers, que tenen objectius de vendes, mentre que entre la resta només un petit equip que treballa en un projecte important que suposa el 30% de la facturació sí que en té. S'hi afegixen altres fórmules de **compensació flexible**: xec guarderia, tiquet transport, tiquet restaurant... per tal de facilitar a cada qui organitzar a la seva manera el seu salari segons les seves necessitats.

Un cinquè pilar són els **beneficis socials**. S'ofereix préstec per estudis (o retribució en espècies), preus especials i avantatges a través de col·laboracions amb altres empreses (p.e. mútua, HP, Òptica Universitària...), el personal directiu disposa de vehicle d'empresa. Alguns dels avantatges formen part de polítiques d'empresa saludable, com és ara un preu especial amb Urban, clubs de fitness. També s'ofereix un bonus extra si es presenta a l'empresa a gent que treballi en clientela potencial.

En sisè lloc, una part molt important de la cura del personal és el **seguiment permanent del clima laboral**. Fan una enquesta mensual i una de clima anual, més extensa, per tal de no haver d'esperar un any per detectar alguna cosa important. Sempre hi ha transparència en els resultats, s'exposen i expliquen els resultats, amb el compromís d'actuar en conseqüència.

En l'enquesta **mensual** es mesuren aspectes com sentir-se bé anímicament i emocional, satisfacció amb el lloc de treball, visió sobre l'impacte de la seva tasca en la clientela i l'empresa, càrrega de feina, sentiment de suport per part de les persones companyes, orgull de pertinença... Mes a mes es presenten resultats i les accions dutes a terme.

L'anàlisi de clima **anual** se centra ja en una anàlisi més àmplia, amb focus específics sobre gènere, edat, nacionalitat i departaments. Es va implantar fa 2 anys, just en època de plena pandèmia, i es va fer una primera avaluació amb una participació del 98%. Ara s'han plantejat quina serà la del futur, per poder definir una enquesta comparativa any a any.

S'hi van analitzar aspectes com l'apoderament intern, els reptes i suggeriments tinguts en compte, la conciliació, la devolució de resultats, ocupabilitat i carrera professional, percepció d'aprenentatge, temps que es veuen a

Amb el suport de:

6



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona

l'empresa per rangs, *burnout*, estrès, desconexió laboral (en especial amb el teletreball...), tips per desconnectar, alineació amb els valors corporatius...

D'aquesta manera es va creant una marca conjunta persona-empresa de millor lloc on treballar.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT I L'ENTORN

L'enquesta de clima també va ser la base per avaluar diferents propostes i percepcions sobre l'RSE de l'empresa en la seva relació amb la comunitat i la societat en general. Entre els aspectes que hi van aparèixer foren l'ocupabilitat de la gent jove, les accions solidàries, la igualtat i la no discriminació o la salut.

En aquest àmbit, s'ha anat començant a plantejar la possibilitat de promoure una causa cada X mesos: recollida de joguines, Magic Line de Sant Joan de Déu, el programa Intracon Walkers (lligat amb salut), l'ONG Reyes Majos, Fundació Portolà,... Intracon ofereix fins a 8 hores gratuïtes dels seus serveis al programa de donació de portàtils de HP.

En relació amb el medi ambient es té prou present que sobretot el departament d'esdeveniments genera molts residus. Sempre es pensa en la proposta més ecològica, en la que tingui menys impacte i que sigui de proximitat, entre altres criteris.

CONCLUSIONS

Intracon és un bon exemple d'alineament estratègic entre els serveis que presta i el compromís amb el principal factor que ho fa: les seves persones. Sense formalitzar-ho d'aquesta manera, han vingut treballant en la pràctica en l'orientació de l'empresa a un propòsit, i que s'explica en bona part pel fet que tot l'equip directiu el té molt interioritzat i la comunicació interna que se n'ha fet. I això essent pime i essent filial d'una empresa estrangera, que li ha deixat tot el marge de maniobra per definir el seu propi caràcter diferencial. A futur l'empresa es planteja formalitzar més aquest propòsit i treballar en altres mesures com un programa per deixar de fumar, foment d'hàbits i alimentació saludable, protocol·litzar que els seus proveïdors i clientela tinguin també aquesta conscienciació social, o estrènyer la relació amb les comunitats i organismes locals. També altres que malgrat no ser encara legalment obligatòries, com el pla d'igualtat i el compliment de la Llei General de Discapacitat, saben que tard o d'hora arribaran a tenir la mida per a què ho sigui.

Avançar-s'hi és en si mateix una molt bona pràctica alhora que és la inèrcia natural de la seva aposta per les seves persones.



Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2022 per Francesc Xavier Agulló, a partir de les entrevistes realitzades a Thais Roldán, directora executiva, que han participat en l'acompanyament.

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.

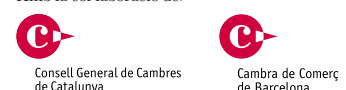
Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i la Cambra de Comerç de Barcelona.

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

