

# Memòria de Sostenibilitat

2009



## **TOSCA, SERVEIS AMBIENTALS D'EDUCACIÓ I TURISME S.L.** **Olot, juny del 2010**

### **Índex**

<b>1. Aspectes generals de l'organització .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Indicadors .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Indicadors econòmics.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Indicadors ambientals.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Indicadors socials.....</b>	<b>25</b>

*“Si les organitzacions i empreses no vetllen per la millora de l'entorn social i ambiental,  
no tenen cap futur econòmicament viable ”*

## 1. Declaració de l'organització

TOSCA, és una empresa de serveis que treballa per la millora contínua del territori a partir de l'educació, comunicació, interpretació i informació socioambiental, l'elaboració d'estudis tècnics i accions de temàtica ambientalista a la Garrotxa.

TOSCA promourà i s'implicarà plenament en el treball en xarxa d'entitats i persones per tal de poder assolir, de manera més eficaç, la missió que té.

Des de l'any 2008 hem incorporat en la nostra gestió el compromís de millorar el territori, els valors de respecte pel medi ambient i les persones que estableix el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra.

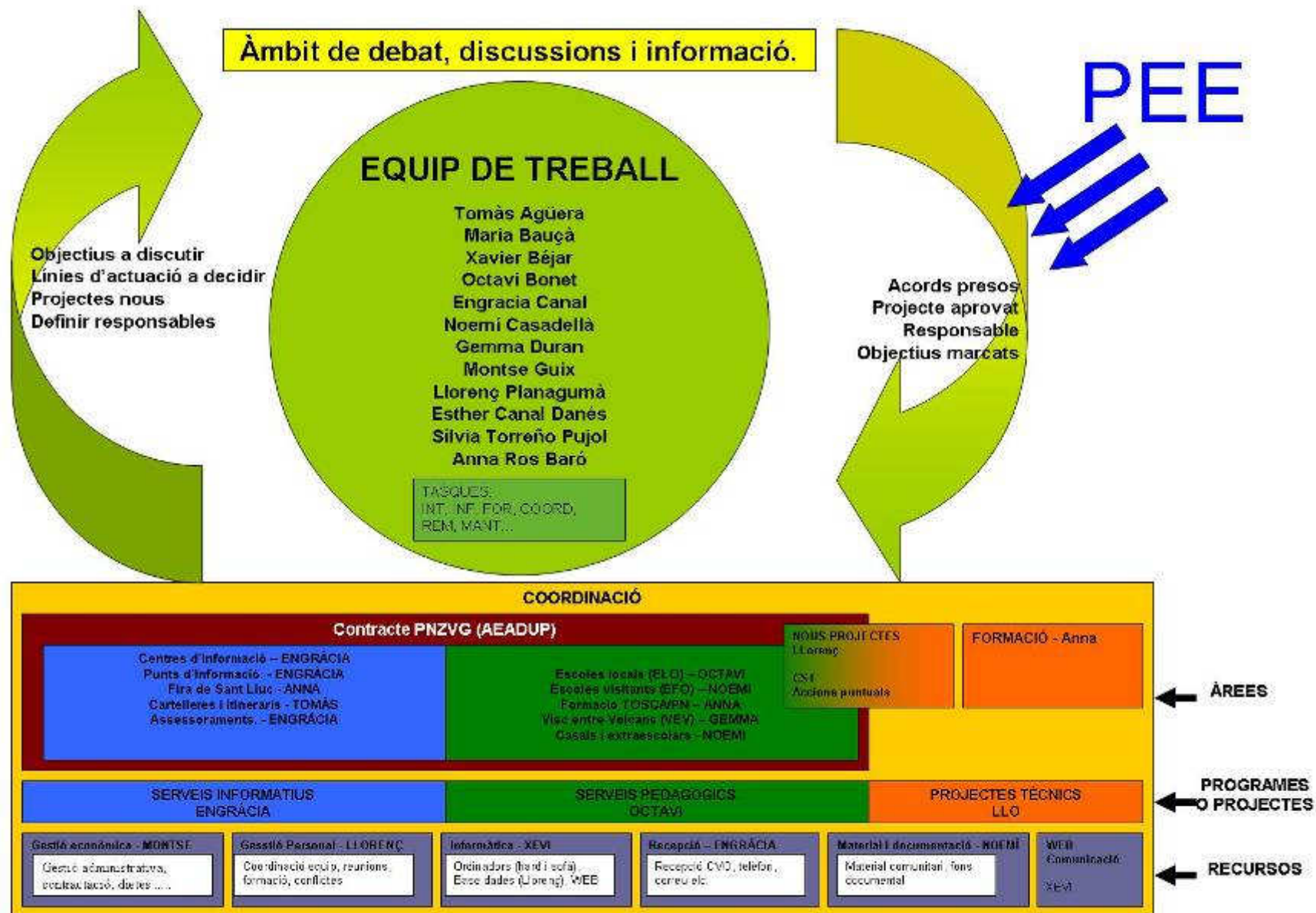
TOSCA també està treballant en col·laboració amb el Parc Natural per contribuir al desenvolupament del turisme sostenible. Estem portant a terme el "Pla d'Actuacions" dins el Programa de la Carta Europea de Turisme Sostenible, que treballa per les certificacions de qualitat relacionades amb el medi ambient durant els anys 2009 – 2011.



## **Tosca - Serveis Ambientals d'Educació i Turisme SL**

Avinguda Santa Coloma, 93  
Olot, Garrotxa – GIRONA

Tel 972 270 086 - Fax 972 270 455  
lloren@tosca.cat  
www.tosca.cat



**TOSCA** és una societat limitada que opera bàsicament a Catalunya però també manté relacions amb clients de la resta de l'Estat Espanyol i de França. El seu mercat són bàsicament les administracions que intervinguin en la gestió territorial de la Garrotxa, les escoles, les entitats del teixit associatiu i particulars o empreses amb l'ànim de treballar per a la sostenibilitat territorial.

Els nostres usuaris dels serveis són, bàsicament, les escoles, entitats i persones del territori i visitants.

Durant el 2009 la facturació fou de 366.611,25€ i hi treballaren 12 persones. El 90% de la despesa recau en els sous i salaris, més contractacions externes i d'altres serveis.

Es replanteja l'estructura i el projecte d' Escola del Territori durant l'any 2009, TOSCA entra formalment dins el Consell de Centres de la Societat Catalana d'Educació Ambiental.

### **Acreditacions i adhesions**

Codi Gestió Sostenible 2008

Parc Natural Zona Volcànica de la Garrotxa (PNZVG), i més concretament l'Àrea d'Educació Ambiental, Divulgació i Ús Públic  
Guies acreditats del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa

Carta Europea de Turisme Sostenible 2009

Socis del Centre de Sostenibilitat Territorial (CST)

Socis de Turisme Garrotxa Associació de la Garrotxa Terra d'Acolliment Turístic

Membres del consell de Centres de la Societat Catalana d'Educació Ambiental (SCEA)

Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)

Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

Xarxa Edusost.cat

Xarxa d'oficines de Turisme de la Garrotxa

**Període cobert per la memòria:** 2009

**Any de la memòria més recent:** L'any 2008 es va fer la 1a memòria de sostenibilitat.

**Cicle de presentació de les memòries:** Anuals

**Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut:** Llorenç Planagumà i Guàrdia.

La memòria s'ha redactat a partir del **Codi de Gestió Sostenible** i els indicadors s'han definit de manera participada per tot el personal de l'organització i es van decidir per avaluar la sostenibilitat dins l'empresa. La present memòria abasta tots els serveis i activitats de TOSCA, sense cap limitació. No s'han produït modificacions significatives d'informacions donades en altres memòries ni canvis de metodologia d'informació i càlcul d'indicadors. La memòria i el seu nivell d'aplicació al GRI han estat revisats per la Fundació Garrotxa Líder.

## Principals serveis i activitats de TOSCA

### . d'informació i comunicació ambiental

---

**La finalitat d'aquest servei és poder informar i comunicar a la població (tant propera com visitant) per tal d'augmentar el coneixement en temàtiques ambientals, recursos naturals i culturals del territori i també en temes de sostenibilitat. Aquesta feina, durant el 2009, s'ha continuat realitzant dins els Centres i Punts d'Informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.**

Servei de recepció de visitants als centres d'informació i educació ambiental del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa (PNZVG)

Millora de la comunicació als centres d'informació del PNZVG

Supervisió i manteniment dels itineraris del PNZVG

Coordinació dels punts d'informació del PNZVG

Participació a la Fira de Barcelona SITC amb Turisme Garrotxa

Divulgació de les activitats dutes a terme per les entitats col·laboradores del PNZVG



## . d'educació ambiental

---

**La finalitat educativa dels serveis pedagògics es concreta amb sortides i materials d'educació ambiental sobre el territori que han estat creats per tal de que els usuaris, adults o escolars, interpretin i se'n formin una opinió crítica que es pugui aplicar directament sobre el territori.**

Durant l'any 2009 s'han mantingut les tasques dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa:

- Coordinació de l'agenda escolar.
- Coordinació del llibre de contes "Un parc de contes", realitzat pels escolars de primària de la Garrotxa
- Coordinació de l'edició sonora d' "Un parc de contes" amb el suport de dues emissores de ràdio comarcals
- Visites al medi natural amb escoles del Parc.
- Elaboració de materials didàctics per l'escoles locals.
- Coordinació i execució del programa Visc entre Volcans, sortides naturalistes i culturals per entitats del Parc.

Execució de programes per l'Escola del Territori del Centre per la Sostenibilitat Territorial.

Elaboració d'una Diagnosi de l'estat actual de l'educació ambiental al Parc Natural del Montseny.

S'han realitzat els Casals d'estiu per l'ajuntament d'Olot Ennatura't i Aventura't.

S'ha participat en la redacció d'una guia de criteris de qualitat de les activitats d'educació ambiental impulsada per la Societat Catalana d'Educació ambiental (SCEA)

Redacció del projecte educatiu "Escola i entorn"



## . de consultoria tècnica

---

**Es tracta de la realització d'estudis per a la millora de la gestió del territori, aquests seran sobretot de temàtiques ambientals i socials.**

Realització dels continguts i revisió dels textos per al Museu dels Volcans en un procés participatiu de les persones vinculades als equipaments

Redacció dels textos i edició del llibre Orquídies de la Garrotxa pel Institutíó Catalana d'Història Natural.



## . de participació ciutadana

---

**La finalitat és dinamitzar els processos de participació ciutadana i generar i intervenir en processos participatius per tal de crear cultura de participació en la societat.**

Intervencions realitzades dins el marc del Centre de Sostenibilitat Territorial (CST):

- ◆ Es participa en accions concretes com és el cas de custòdia del territori i d'altres que puguin sorgir.

Xerrades informatives sobre la gestió dels residus domèstics pel Consell Comarcal de l'Alt Empordà i de la Garrotxa.

Carta del paisatge i visites als miradors per LA COPA Cooperativa de projectes ambientals.

Projecte "Busquem Arbres amb Història", exposició itinerant per donar a conèixer el procés participatiu als diferents municipis de la Garrotxa i creació del *blog*: <http://arbresambhistoria.blogspot.com> per difondre els arbres singulars inventariats.

Elaboració d'un atlas d'arbres singulars de la Garrotxa

Difondre la Carta Vulcanològica de la Zona Volcànica de la garrotxa.

Preparació, coordinació, muntatge i atenció a l'estand de la Fira de Sant Lluç 2009 (fira d'àmbit comarcal)

Assessorament i dinamització de la participació ciutadana en el marc de redacció dels plans municipals de gestió de residus dels municipis de l'Alt Empordà



## . de formació

---

**TOSCA participa en la coordinació i docència de diferents cursos de formació impulsats pel Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i per la Fundació d'Estudis Superiors d'Olot (FES).**

Formació sobre la nova Llei d'Educació i les implicacions en l'educació ambiental

Programes de formació per a les entitats d'educació ambiental col·laboradores del PNZVG

Coordinació i docència de la "Formació turística i educativa per al coneixement de la Garrotxa" (inclou els antics cursos de la xarxa de punts i espais d'informació i curs de guia)

Coordinació i realització del Cicle Formatiu de Grau Mitjà – Tècnic en conducció d'activitats físico-esportives per l' Escola Pia d'Olot.

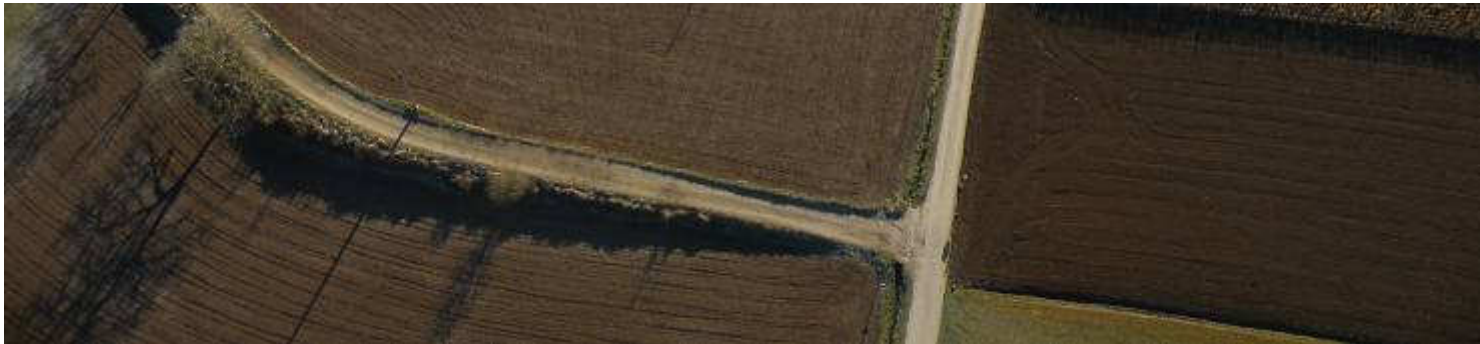


## Principals impactes, riscos i oportunitats de TOSCA

Per les característiques de l'organització on el seu principal actiu són les persones és on rau les grans oportunitats en aprofitar el capital humà que disposa, al ser molt compromès i estable. TOSCA compta amb la eficàcia d'un treball en equip molt ben payoutat i estipulat.

El seu principal risc és l'elevada dependència d'un sol client que és el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. El retard dels pagaments de l'administració fan que la viabilitat dels projectes generin dèficit. Un altre risc és poder assegurar un bon manteniment de les instal·lacions ja que els centres de treball són propietat del Parc Natural.

Per altra banda el principal impacte de la nostra organització és poder difondre a la comarca l'educació per la sostenibilitat en altres organismes i treballar per la cooperació interempresarial.



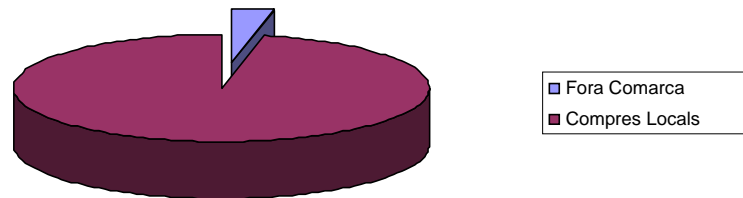
## 2. Indicadors

### 2.1 Indicadors econòmics

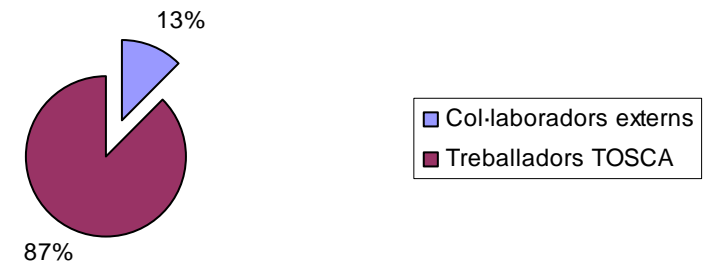
#### 2.1.1 Ús de recursos locals

Des de sempre TOSCA ha vetllat perquè els serveis i productes contractats provinguin de la comarca de la Garrotxa. En el supòsit que això no fos possible intentem cercar-los a l'entorn més proper. Els percentatges es mantenen molt semblants al 2009. Les nostres compres fora del territori es basen en material de oficina i productes de llibres i mapes per vendre als centres d'informació del Parc Natural. Respecte al gràfic de salaris i serveis serveix per indicar el percentatge de col·laboracions (subcontractacions) que es fa amb altres empreses i aquestes el 100% són del territori i acreditades pel Parc Natural.

Recursos Locals



Salaris i Serveis

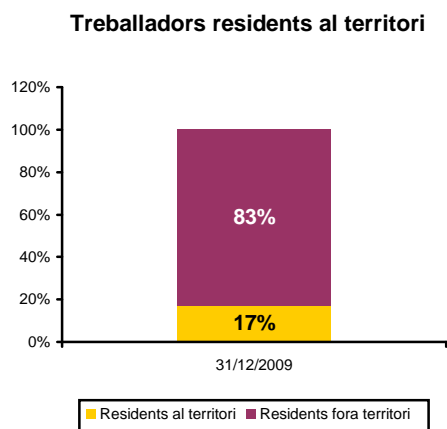


Tanmateix molts dels serveis que s'estan duent a terme es realitzen a la comarca de la Garrotxa i els treballadors resideixen en la mateixa comarca o en municipis molt propers.

Distribució per municipis de residència dels 12 treballadors contractats durant l'any 2009. En aquest apartat cal fer esment que aquest any hem disminuït en un treballador la plantilla al donar-se de baixa un d'ells i substituir-lo per col·laboracions amb altres empreses i/o augmentant de les hores amb altres treballadors de la mateixa organització.

Olot	6
La Vall d'en Bas	2
Santa Pau	1
Amer	1
Les Planes	1
Sant Joan les Abadesses	1

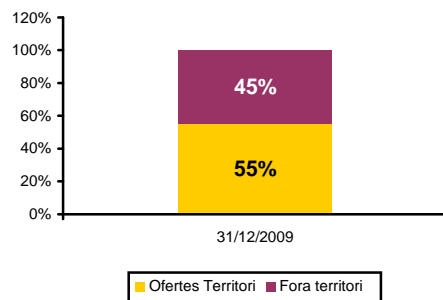
Però si agafem el Parc Natural com a àmbit d'acció podem considerar que si bé la majoria de treballadors estan dins el Parc o en el seu àmbit d'influència, una majoria viuen fora del Parc. Durant aquest any s'ha augmentat el percentatge de treballadors del territori, tenint en compte que una persona que vivia fora del Parc Natural a vingut a viure a Olot.



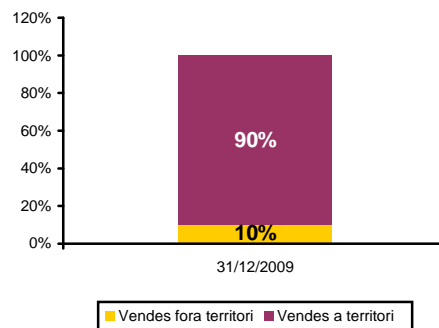
Si tenim en compte els següent gràfics podem observar que quan parlem d'oferta de productes locals ens referim a material de venda als centres d'informació del Parc Natural on un 45% correspon a productes fora del territori perquè en el Parc no hi ha cap empresa que n'elabori (llibres, mapes,...).

Respecte a les vendes de Tosca el 90% es fan en el territori si tenim en compte que el màxim client és el Parc Natural que ens fa un contracte a través del Departament de Medi Ambient que tot i tenir la seu central a Barcelona l'encàrrec ve pel mateix Parc amb seu a la Garrotxa. Les vendes fora del territori són referents a la línia de participació ciutadana que, de moment, tant sols ens han contractat fora la comarca.

**Oferta de productes locals en els processos de distribusió i comercialització**



**Vendes de l'organització fora del territori**



## 2.1.2 Gestió Empresarial

Des de Tosca disposem d'un projecte de centre on es contempla la missió, l'estratègia i els objectius. Aquest es revisa cada quatre o cinc anys i contempla els criteris que s'exposen seguidament.

Per la realització de les diferents tasques es disposa d'un equip pluridisciplinar amb diferents titulacions: gestió administrativa, turisme, biologia, geologia, pedagogia, educació social i ambiental. La realització d'aquestes tasques es farà de manera professional per garantir l'estabilitat, la dedicació i, així, la qualitat de les mateixes.

Actualment és una empresa societat limitada però amb l'ànim d'esdevenir en el futur una cooperativa de treball que és la manera més democràtica d'organitzar-se. Aquest col·lectiu de professionals es caracteritza per:

- Disposar d'un equip de treball que participi alhora de consensuar decisions i en la delegació de responsables per als diferents projectes.
- Fomentar la participació en la presa de decisions.
- Oferir formació personalitzada i continuada (Pla de Formació)
- Fomentar l'estabilitat laboral.
- Adaptar, en la mesura del possible, les tasques a les expectatives del personal per tal de potenciar la qualitat en el servei.
- El PEE com a document marc de la nostra gestió.
- Inversió dels beneficis en projectes socials.
- Millora continua de tots els nostres processos.
- Generar bon ambient de treball.
- Compatibilitzar la vida laboral i personal



La **cultura organitzativa de TOSCA** es pot definir de la següent manera: treballem d'acord amb la igualtat, el respecte, la llibertat, el diàleg i la solidaritat i es concreta amb els següents punts:

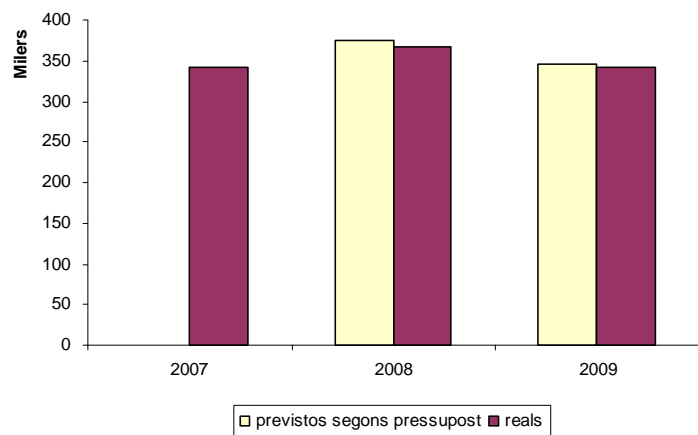
- Assumim la responsabilitat de les nostres accions.
- Prioritzem el contracte moral entre empresa i integrants que el legal.
- Tenim com a objectiu la satisfacció dels treballadors, clients i proveïdors.
- Considerem important el treball en equip.
- Valorem les expectatives de cadascú enfront nous projectes.
- Existència d'un clima de treball força bo, amb alguns problemes d'estrès i entesa entre les persones que cal millorar.
- Tenim conflictes que es restringeixen a discrepància d'opinions o manera de fer diferents.
- Tenim una CULTURA ORGANITZATIVA amb uns valors compartits per la majoria de l'equip de treball:
- Donem molta importància a la motivació en el treball i cal fomentar-la.
- Tenim capacitat per adaptar-nos i innovar en nous projectes.
- Sabem valorar quan es fa ben feta la feina i sabem delegar-les, però ens manca millorar el seguiment.
- Prenem les decisions entre tot l'equip però ens agradaria que en algunes els responsables tinguessin la última paraula.
- Som puntuals, dins un marge de 5 o 10' com a molt de retard.
- Sabem comunicar-nos però ens manca millorar-la en els temes més conflictius.
- Tenim compromís envers la feina i els companys i no tenim absentisme laboral.
- Considerem que hi ha altres aspectes laborals importants apart del econòmic.

TOSCA ha adoptat el compromís social com un valor afegit, i que es traduiria en, entre d'altres:

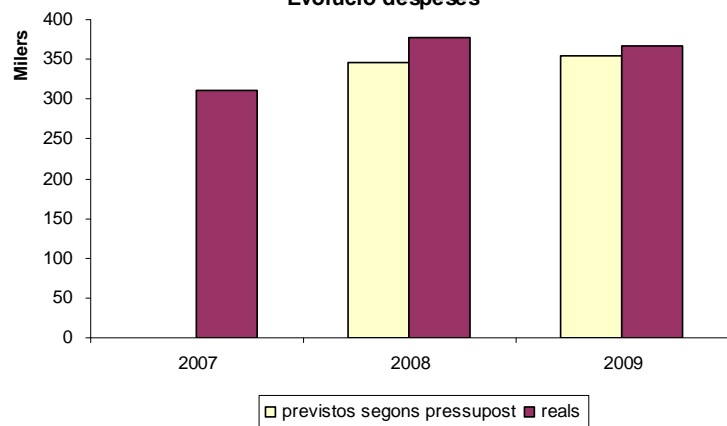
- contribuir a una millor educació ambiental de la societat
- promoure la implicació i la participació social
- potenciar en altres àmbits un funcionament ètic

Per nosaltres és important el compliment del pressupost per tal de poder planificar. Per aquest motiu analitzem la previsió que en fem i els beneficis:

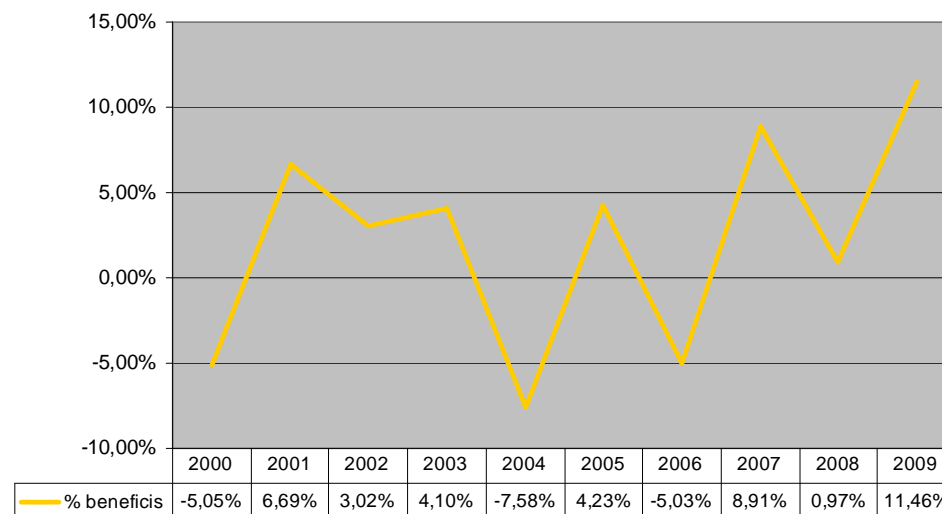
**Evolució ingressos**



**Evolució despeses**



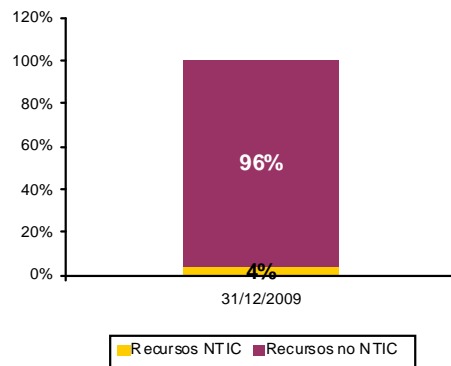
**Evolució % beneficis**



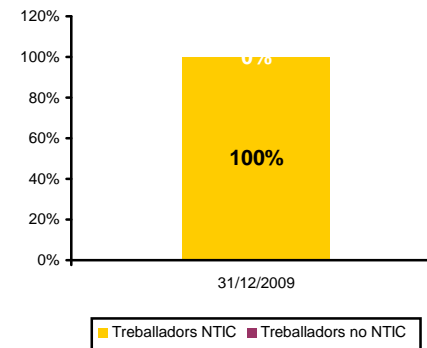
### 2.1.3 Noves tecnologies de la informació

L'ús de les noves tecnologies és important per l'eficiència de la feina del dia a dia i millorar la comunicació tant externa com interna de TOSCA. Per això generem inversió cada any i cursos de formació adreçat a millorar l'ús de les eines tecnològiques que estan al nostre abast.

**Recursos destinats a les NTIC.**



**Treballadors que utilitzen les NTIC**

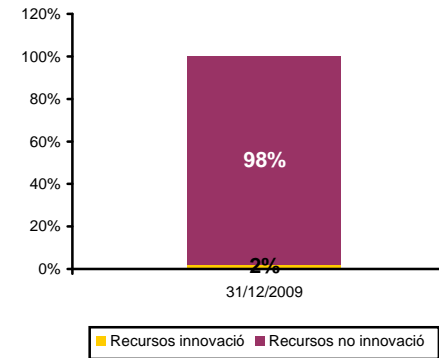


## 2.1.4 Innovació

Des de TOSCA estem innovant en els serveis educatius i ambientals així com en el turisme. Bàsicament aquesta innovació es concreta en hores que es dediquen a aquestes temàtiques que es poden trametre en un 5% de la jornada laboral en alguns treballadors. I durant el anys 2008 i 2009 es va traduir en la creació d'un nou programa de participació ciutadana per oferir en el mercat.



Recursos destinats a innovació



## 2.1.5 Objectius de millora

Dels objectius que es van plantejar pel 2009 només n'hem pogut complir un 25% a causa de la manca de seguiment de l'organització per fer front a la crisi i la reestructuració de la mateixa. Això ha provocat un increment de les tasques en sondejar noves possibilitats estratègiques de mercat i deixant de banda algunes millores importants que s'haurien d'incorporar pel 2010.

1.- Plantejar les millores per a la WEB de TOSCA.

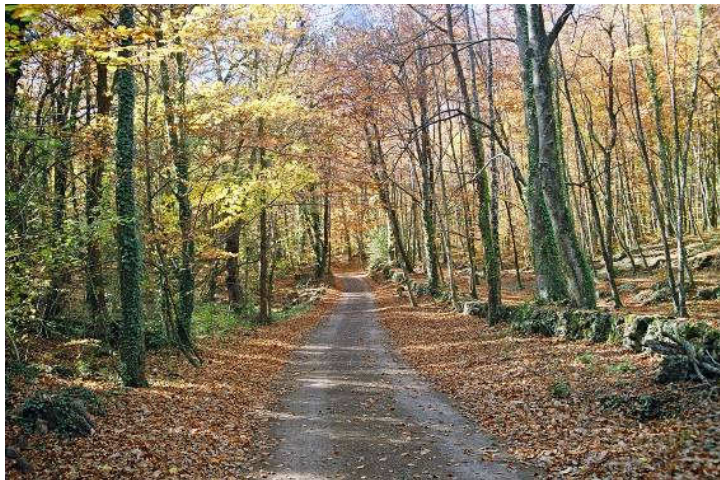
Aquest objectiu es repeteix del 2008 perquè no es va poder complir a causa de no haver pogut planificar una dedicació específica d'alguna persona de l'equip ni destinar una partida pressupostària per contractar-la externament.

2.- Contactar amb iniciatives econòmiques locals per incorporar-les en els serveis nostres.

Es repeteix del 2009, la causa d'aquest objectiu és que es planteja a llarg termini i si bé es fan accions puntuals, aquestes s'aniran repetint en els anys.

3.- Assignar un responsable per coordinar una àrea educativa d'innovació.

Molt semblant al objectiu marcat pel 2009. No es va poder complir per ser massa genèric.



## 2.2 Indicadors ambientals

### 2.2.1 Política ambiental

TOSCA és una entitat d'educació ambiental i per coherència interna apliquem mesures per tal de reduir l'impacte de la nostre petjada ecològica en el territori sempre que podem. Com a empresa que gestiona uns serveis d'altres organitzacions sovint la millora d'instal·lacions i equipament no depèn única i exclusivament de TOSCA sinó del propietari de les instal·lacions i per tant no es contempla en aquesta memòria al no poder garantir el compliment dels objectius.

Des de TOSCA també tenim un manual de bones pràctiques ambientals per tots el treballadors.



## 2.2.2 Gestió de residus

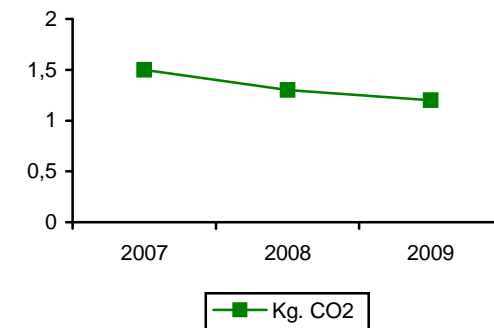
Es realitza el reciclatge i la reutilització sempre que es pot i a partir del 2009 es calcula el paper per treballador que s'utilitza durant tot un any.

Durant el 2009 hi va haver-hi una despesa de 37.500 folis.

## 2.2.3 Contaminació de l'aire

TOSCA, pel desplaçament dels seus treballadors, utilitza els vehicles particulars. Tot i que es contempla, i de fet en casos puntuals es fa, el compartir cotxe o utilitzar el transport públic, ja que genera una disminució d'emissions de CO<sub>2</sub>. El fet que durant l'any 2008 es modifiquessin els horaris dels centres d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa per a una millora de les condicions laborals i, per tant, passar-se de fer un horari de matí i tarda a intensiu va provocar un disminució de les emissions de CO<sub>2</sub> al només necessitar dos desplaçaments al dia i no quatre.

(15.1) Kg. de CO<sub>2</sub> per unitat de producció



## 2.2.4 Innovació ambiental

TOSCA realitza campanyes i accions d'educació ambiental per tant és importat realitzar de manera coherent millores i innovacions en matèria ambiental.

De totes maneres pel 2009 l'apartat d'innovació ambiental va ser nul·la.

## 2.2.5 Conservació de l'entorn

La conservació de l'entorn va intrínscament lligada a la filosofia de l'empresa per tant es col·labora en tot moment tant professionalment com voluntàriament per tal de millorar el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i la resta de la comarca.



## 2.2.6 Objectius de millora

- Disminució de les emissions de CO2 en els desplaçaments per causes laborals.  
Es repeteix al del 2009 perquè no s'ha creat cap mesura en aquest sentit a causa d'altres prioritats de l'equip i encara discutir com conciliar els desplaçaments particulars i lo pràctic que això suposa amb la disminució del CO2. Però sí que s'ha integrat durant el 2009 la responsabilitat de la compensació d'emissions de CO2 en projectes on cal el vehicle particular.
- Generar una línia d'accions de custòdia del territori com a innovació ambiental.



## 2.3 Indicadors socials

### 2.3.1 Grups d'interès

Per tal de poder desenvolupar els diferents projectes i tasques estem treballant en xarxa amb diferents institucions i empreses. Cal tenir present els següents paràmetres:

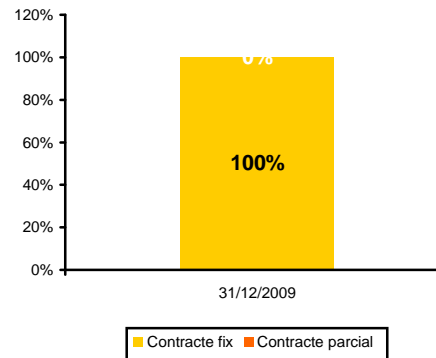
- Les característiques dels destinataris ens influeixen en la manera d'actuar.
- L'heterogeneïtat de l'equip (perquè no tothom que forma part actualment de TOSCA ha estat influenciat de la mateixa manera)
- Tots compartim que el Parc Natural ens marca l'eix, els límits i les direccions a seguir.

Grups d'interès	Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès	Sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès
Clients	Correu electrònic, telèfon i reunions.	Estudi satisfacció visitants (cada 5 anys) i enquestes
Proveïdors	Correu electrònic, telèfon i reunions.	No n'hi ha.
Treballadors	Reunions setmanals i anuals, Butlletí d'informació	Enquesta
Empreses col·laboradores	Correu electrònic, telèfon i reunions	Reunions anuals
Comunitat Local	Correu electrònic, telèfon, reunions	Enquestes

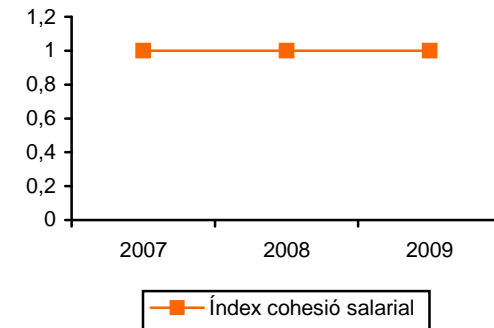
### 2.3.2 Condicions sociolaborals dels treballadors i les treballadores

L'organització es caracteritza pel fet que tothom té el mateix sou al comptar per preu per hora treballada. Aquest es contempla el mateix siguin quines siguin les tasques que es realitzin i no hi ha discriminació de sexe i procedència. Cal destacar que la permanència a l'empresa és de 10 anys, si es té en compte que l'empresa té 15 anys de vida, aquest és molt elevat. Des de sempre hi ha molt poc absentisme laboral afectant a un percentatge molt baix del total d'hores treballades.

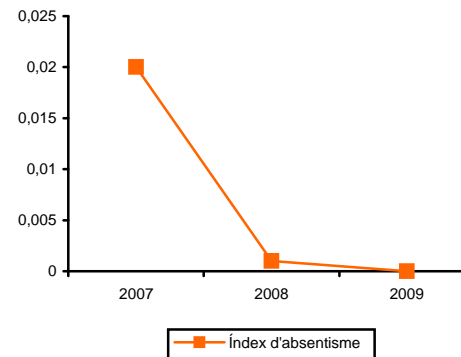
**Contractació fixe/parcial**



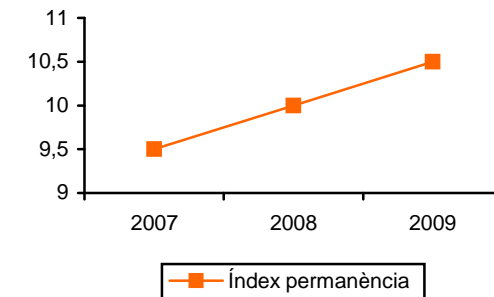
**Relació entre el salari més alt i el més baix**



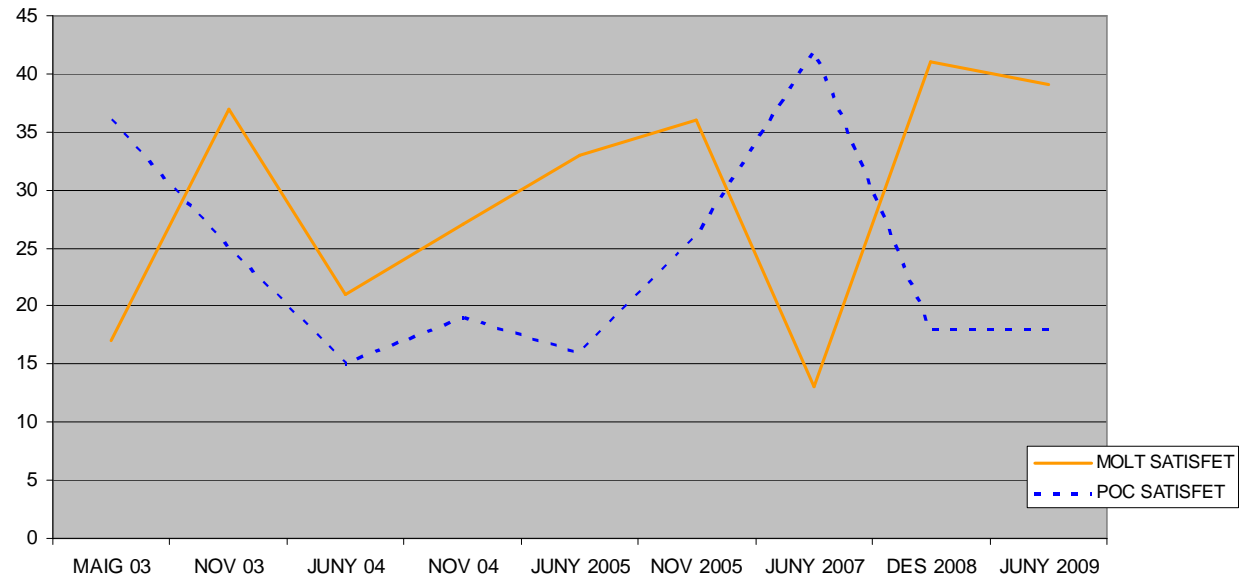
**Índex d'absentisme laboral**



**Índex de permanència del personal a l'empresa**



Es realitzen periòdicament enquestes de satisfacció per anar millorant en aquells punts que poden arribar a ser un problema per l'organització. Aquestes enquestes es valoren un total de 12 camps (relació equip de treball, dietes, sous, horaris, dies de vacances,...). Es visualitza que durant aquest any no s'ha incrementat la no satisfacció però sí que baixa lleugerament el nombre de molt satisfets. Caldrà vetllar durant el 2010 per observar si és un efecte puntual.

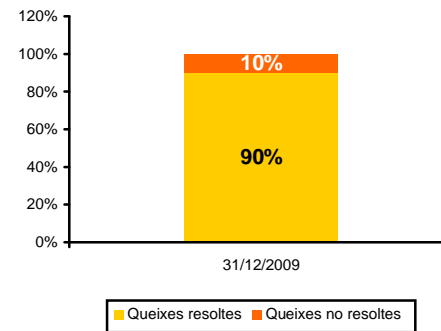


TOSCA té un sistema d'incidències que afecta a tots els àmbits i àrees de treball, la resolució d'aquestes és fa participada per tot l'equip. Les incidències que ens afecten i que podem solucionar com a col·lectiu es resolen favorablement. S'inverteix en equipament de treball, en revisions mèdiques i prevenció del risc laboral de tal manera que els accidents laborals són més aviat escassos per no dir quasi nuls així com les baixes laborals.

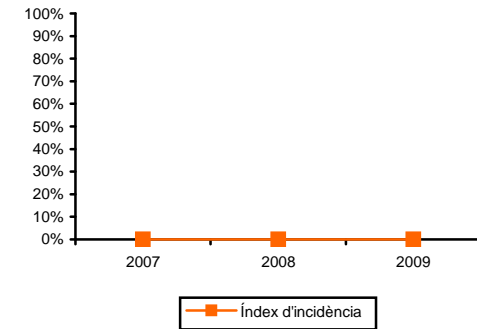
L'existència de mesures de conciliació de la vida laboral i personal és el punt fort de TOSCA permetent absentar-se a qualsevol treballador que hagi d'atendre a familiars o que per motius personals necessiti hores o dies per el seu gaudi. Aquest punt sempre és el més ben valorat en l'enquesta de satisfacció.



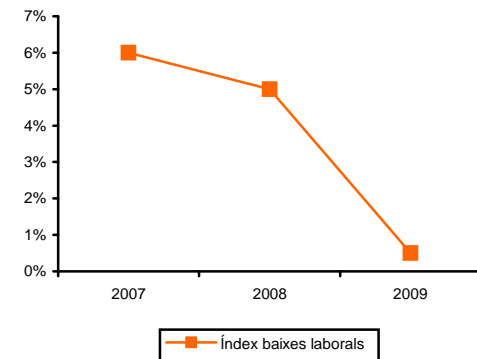
**Nombre de queixes registrades per la plantilla. Índex de reacció.**



**Nombre d'accidents i malalties laborals**



**Índex de baixes laborals**



### 2.3.3 Participació de les persones treballadores

La participació dels treballadors en les decisions i el treball en equip és un dels punts forts de l'organització i així ho estipula el projecte educatiu d'empresa. Es marquen diferents tipus de reunions, una setmanal de coordinació, una mensual per àrees i almenys dues d' anuals el juny i el desembre de valoració i avaluació de la feina feta així com una a l'any de planificació. Els acords s'incorporen en els objectius de l'estratègia del PEE i en el funcionament.

Per pactar les condicions laborals es realitza una reunió el mes de desembre entre tot l'equip per decidir possibles canvis i millores.

#### EL TREBALL EN EQUIP

Ens ha de servir per assolir objectius que difícilment es podrien aconseguir des d'una òptica individualista.

El treball en equip ens ha d'aportar:

- nous valors personals
- més coordinació
- més implicació de tot l'equip en la presa de decisions
- positivitzar la nostra tasca (del *no funciona* a l'*es pot millorar*)
- una visió més àmplia i oberta de la nostra realitat
- més comunicació entre l'equip
- la possibilitat d'assolir un alt grau de confiança entre totes les persones que formen l'equip
- augment de l'autoconfiança mitjançant la interacció amb la resta de l'equip
- la possibilitat d'assolir un alt grau de compromís entre totes les persones que formen l'equip
- la possibilitat d'assolir nous objectius comuns
- la possibilitat de crear i participar d'un model innovador de gestió d'empresa

Per tant, cal una voluntat personal a participar activament de tot allò que signifiqui tirar endavant la feina.

El treball en equip parteix de 5 grans premisses:

- complementarietat
- coordinació
- comunicació
- confiança
- compromís/implicació

En un grup de treball com el nostre on és important el treball en equip, les **REUNIONS** són l'eix vertebrador i, per això, cal aconseguir que siguin molt eficaces i ben plantejades.

Pel bon funcionament de l'equip cal que en totes les reunions es tingui en compte la:

- **PUNTUALITAT:** és té la sensació que hi ha una certa flexibilitat/tolerància tot i que tothom té clar que cal ser a l'hora per començar puntuals qualsevol activitat al camp o obrir els centres d'informació. En les reunions cal tenir clar quan comencen i l'hora d'acabar. *"Cultura del 5-10"*.
- **PARTICIPACIÓ:** es té la impressió que hi ha persones de l'equip que per **qüestió** de caràcter o altres aspectes els costa participar i donar la seva opinió; tot i que tothom pensa que dins de TOSCA hi ha la llibertat suficient per poder dir les coses que un pensa. De totes maneres la participació moltes vegades apareix quan una persona de l'equip se sent eludida.
- **MOTIVACIÓ:** moltes reunions properes provoca desgast i baixa **el grau de** motivació dels participants. A part també **segons la temàtica i l'estat anímic** de les persones, que pot derivar en una motivació baixa.
- **IGUALTAT A L'HORA D'OPINAR:** el temps d'utilització de la paraula no és un indicador que marca si hi ha participació o no dins l'equip.
- **RESPECTE ENTRE TOTS ELS COMPONENTS DE L'EQUIP:** Es comenta que algunes vegades els membres de l'equip, o la persona responsable d'un projecte o d'un àmbit, està a la defensiva. Tot i així dins l'equip es detecta que cada un/a de nosaltres tenim una manera diferents de dir les coses i la resta de l'equip l'accepta. En general es considera que hi ha respecte entre tots els membres de l'equip, tot i que ens costa escoltar, potser per la dinàmica de les reunions.
- **SEGUIMENT DELS CRITERIS BÀSICS:**  
Respectar l'ordre del dia, conducció de la reunió per un moderador/a, temporització del temps de reunió, redacció dels acords presos.



TIPUS DE REUNIONS	OBJECTIUS	Hores de Reunions	TEMPORALITAT	RESPONSABLE (ordre del dia i acords)	CONDUCTOR	ALTRES
<b>Coordinació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar calendari</li> <li>Informar temes destacats SIN i SPE</li> <li>Comentar les incidències</li> </ul>	300 hores	Setmanals	Engràcia i Montse	Octavi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participació de tot l'equip.</li> <li>Són la base del treball diari.</li> <li>Possibilitat de convocar reunió específica per treballar les incidències</li> </ul>
<b>Serveis Pedagògics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar nous materials</li> <li>Treballar incidències i valoracions</li> <li>Programar les tasques de gestió i millora dels materials</li> </ul>	197,75 hores	Durant el curs escolar	Noemí	Octavi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participació dels educadors/es</li> <li>Són de discussió</li> <li>Opció de convocar-ne d'específiques (ex:casals estiu)</li> </ul>
<b>Informatives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar de novetats, estat dels projectes, experiències,,,</li> </ul>	110,75 hores	No establerta	Qui coordini projecte	Qui coordini projecte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualsevol persona les pot convocar</li> </ul>
<b>Serveis Tècnics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar nous projectes (senderisme)</li> </ul>	67.25 hores	No establerta	Qui coordini projecte	Qui coordini projecte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convoquen tot l'equip o part</li> <li>Són de discussió</li> </ul>
<b>Valoració i planificació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorar els programes</li> <li>Planificació dels programes</li> <li>Revisar manual de l'informador</li> <li>Decidir noves línies d'actuació als centres d'informació</li> </ul>	149.75 hores	<p>Anuals</p> <p><u>2 de valoració:</u> al desembre (SIN, STE PEC, laborals) i al juny (SPE, curs)</p> <p><u>3 de planificació de tasques:</u> al setembre (curs escolar); al gener (tasques generals, PEC); al febrer (CIF)</p>	Llorenç i/o Octavi Engràcia	Llorenç i/o Octavi Engràcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>La reunió de planificació al febrer es convoca l'equip de TOSCA i les entitats col·laboradores</li> </ul>
<b>Personals</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percebre el clima de treball i les relacions personals</li> <li>Solucionar temes laborals</li> </ul>	10 hores	No establerta	Llorenç i/o Octavi	Llorenç i/o Octavi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Són convocades pels responsables de TOSCA</li> </ul>

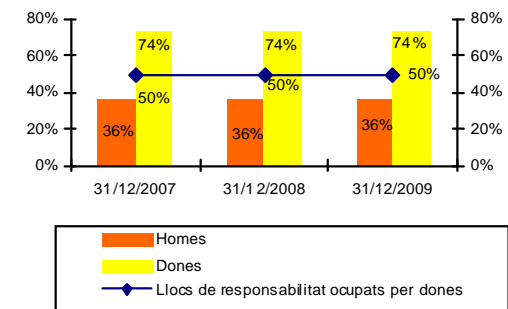


## 2.3.4 Igualtat d'oportunitats

TOSCA no té cap contracte amb col·lectius desfavorits i en el 2009 tampoc es va fer cap contracte amb empreses d'inserció laboral. El % de dones dins l'empresa és més elevat que el d'homes.

Només es col·labora venent punts de llibre des dels centres d'informació, els quals són elaborats per un centre de salut mental d'Olot.

**% d'homes i dones a la plantilla / % llocs de responsabilitat ocupats per dones**



### 2.3.5 Formació de les persones treballadores

L'empresa ha redactat un Pla de Formació d'una durada de 4 anys adreçat als treballadors de TOSCA i que contribueix a millorar el desenvolupament, organització i gestió de les tasques que es realitzen.

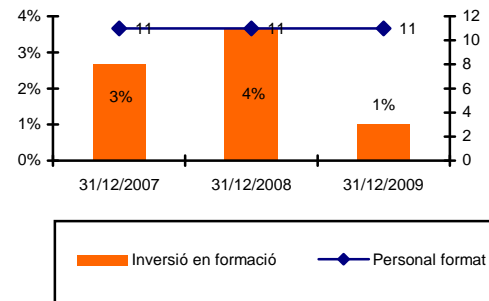
El Pla de Formació vigent té una durada 2009 -2012.

La mitjana d'hores de formació és de 60 per persona, podent ser unes 20 fora d'horari laboral.

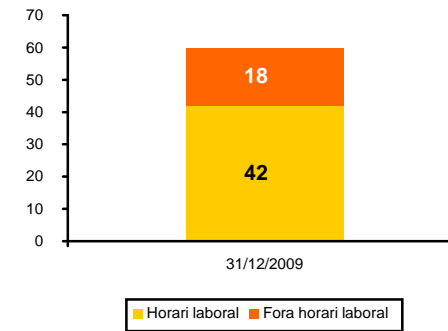
Cursos coordinats des de TOSCA o amb participació durant el 2009:

- Curs d'atenció al visitant
- Curs Dinàmiques per conduir grups passius o poc motivats
- Curs de sensibilització i interpretació del territori per a ser punt d'informació comarcal
- Sortides de coneixement del territori
- Sessions de reciclatge per als punts d'informació comarcal
- Curs de guia del PNZVG
- La Nova Llei d'Educació i les implicacions que comporta en l'educació ambiental: teoria i pràctica
- I Taller de Ciència Vulcanològica
- II Taller per a educadors ambientals: Recursos pedagògics per a l'educació ambiental al medi natural
- Curs primers auxilis
- Itinerànnia: Viatge intercanvi Escòcia
- Seminari sobre Turisme accessible
- Jornada sobre la protecció dels arbres monumentals i singulars

Percentatge d'hores de formació i personal format.



(24.4) Hores de formació en horari laboral i fora d'horari laboral



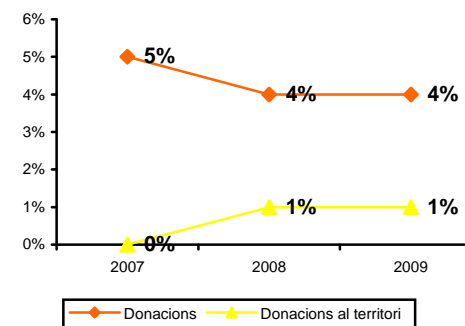
## 2.3.6 Comunitat

L'empresa es compromet amb la comunitat local col·laborant en programes que cerquen la justícia social i ambiental. Durant l'any 2009 es va realitzar tasques de finançament al projecte de l'Escola del Territori del Centre per a la Sostenibilitat Territorial, projecte apadrinat per entitats de les comarques de Girona que treballen per la defensa del territori i una nova cultura del mateix.

L'empresa no ha pogut donar part dels seus beneficis perquè al llarg del 2009 han servit per amortitzar pèrdues d'altres exercicis però sí que una part de les hores de la gent que hi treballa es dediquen a atendre grups especials de manera gratuïta o amb cost per sota del tarifet. Aquests grups solen ser entitats locals i/o de discapacitats.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	% Respecte els beneficis acumulats dels darrers anys
<b>Dedicat a projectes socials</b>	- €	1.000,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	30,00%

Prestacions de servei / Prestacions al territori



### 2.3.7 Cooperació interempresarial

L'empresa forma part de tres associacions, una d'àmbit Català, una altra de les comarques de Girona i una altra de la Garrotxa. Té signats tres convenis de pràctiques a nivell de formació en instituts locals, un de grau universitari i un altre amb el FOEG Federació d'Organitzacions Empresariales de Girona.

Un dels eixos de cooperació interempresarial és el suport i col·laboració amb altres empreses del territori que en principi haurien de ser la competència. La sinèrgia entre les altres empreses fa que es millori la qualitat de les tasques al establir millor els treballadors i poder intercanviar experiències. Aquestes han baixat al disminuir al pressupost respecte altres anys i gestionar de manera diferent l'Escola del Territori, ja que no es gestiona tot centralitzat des de Tosca.

Altres empreses	2005	2006	2007	2008	2009
% de facturació de col·laboracions altres empreses	5,15%	8,80%	10,54%	15,67%	9,5%
% sous TOSCA	75,30%	75,04%	73,31%	63,06%	74,00%

### 2.3.8 Satisfacció del col·lectiu client

L'empresa està donada d'alta i compleix la llei de protecció de dades. No té regulació per conèixer la satisfacció dels clients però sí que té diferents mecanismes i enquestes per saber la satisfacció dels usuaris i usuàries dels serveis que actualment gestiona. Disposa fulls de reclamació oficial però no n'ha rebut cap en tots els seus anys d'existència.

I la proporció de fidelització dels clients és molt elevada i augmenta any darrera any.

(27.5/27.6) Proporció anual de clients fidelitzats/Devolucions per manca de qualitat

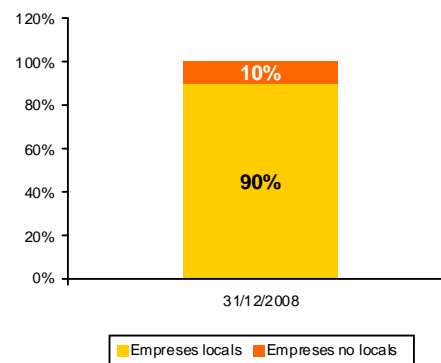


### 2.3.9 Empreses proveïdores

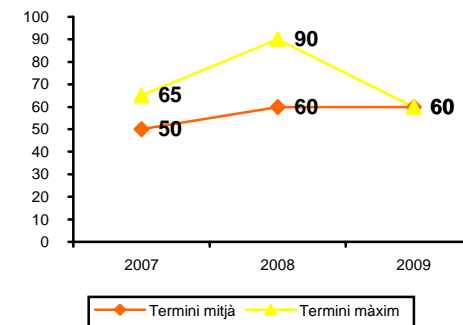
Tosca s'ha compromès a incrementar el nombre de proveïdors i productes locals de qualitat, es té en compte que siguin del territori i ambientalment i socialment justes.

La contractació de serveis es realitza en empreses locals i el termini de pagament és a 60 dies data factura a causa del retard de cobrament de les factures de la Generalitat de Catalunya.

(28.5) % Empreses proveïdores locals



(28.3/28.4) Termini mitjà de pagament als proveïdors/Termini màxim



### 2.3.10 Competència

Respecta la competència local el tracte és de col·laboració i generació de projectes comuns i compartits. Pel que fa referència a la competència de fora es vetlla per diferenciar-se oferint un producte de qualitat molt compromès amb el territori.

### 2.3.11 Objectius de millora

- Suport a entitats de defensa del territori, ecologistes i socials.
- Incrementar les hores de formació.

**TAULA D'INDICADORS DEL CODI DE GESTIÓ SOSTENIBLE**

	PÀGINA	INDICADORS CGS	
<b>1. Aspectes Generals de l'Organització</b>	3	1.1 Declaració de la direcció	
	12	1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	
	4	1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques	
	6	1.4 Principals activitats, productes o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors	
	5	1.5 Organigrama de l'organització	
	4	1.6 Localització de l'organització	
	6	1.7 Nombre de països on opera l'organització	
	6	1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica	
	6	1.9 Mercats on opera l'organització	
	6	1.10 Dimensions de l'organització	
	6	1.11 Canvis significatius produïts a l'organització durant el període cobert a la memòria	
	6	1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert	
			1.13 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre de sancions per incompliment de lleis i normatives, especificant el vector al qual fa referència
	6	1.14 Període cobert per la memòria	
	6	1.15 Any de la memòria més recent	
	6	1.16 Cicle de presentació de la memòria	
	6	1.17 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	
	6	1.18 Procés de definició del contingut de la memòria	
	6	1.19 Abast i cobertura de la memòria	
	6	1.20 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	
	6	1.21 Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors	
	6	1.22 Modificacions d'informacions donades en altres memòries	
	6	1.23 Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries	
	39	1.24 Taules d'indicadors	
	6	1.25 Verificació de la memòria	
		1.26 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'empres	
		1.27 Procediment de determinació de capacitació i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern	
<b>2. Ús de recursos locals</b>		2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades	
		2.2 Serveis professionals contractats al territori / total serveis contractats	
	13	2.3 Compres realitzades al territori / total de compres	
		2.4 Transports utilitzats sobre la base del territori / total transports utilitzats	
		2.5 Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori / total inversions realitzades	
	15	2.6 Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització / total de productes distribuïts i comercialitzats	
	15	2.7 % de vendes d'una organització fora del territori / respecte total de vendes	
	14	2.8 % treballadors residents al territori / total de la plantilla	

<b>3. Gestió Empresarial</b>	16	3.1 Existència formal de declaració de missió de l'organització
		3.2 Existència formal d'un pla estratègic i fixació d'objectius a curt i llarg termini
	18	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària
		3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització
		3.5 Coneixement de les empreses competidores i la seva importància dins el mercat
		3.6 Identificació dels punts forts i els punts febles de la competència i els factors que ens diferencien
<b>4. Sistemes de Gestió</b>		4.1 Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis
		4.2 Existència de sistemes de control i registre dels resultats que garanteixin la traçabilitat dels productes
<b>5. Màrqueting Responsable</b>		5.1 Existència d'una persona o departament responsable dels continguts de la informació sobre productes o serveis
		5.2 Realització d'accions per promoure l'ús responsable i segur dels productes
<b>6. Noves Tecnologies de la Informació</b>	19	6.1 % de recursos destinats a NTIC / total inversió de l'empresa
	19	6.2 % de persones treballadores que utilitzen NTIC / total plantilla
<b>7. Innovació</b>	20	7.1 % de recursos destinats a innovació/total de la inversió de l'empresa
	20	7.2 Nous productes o serveis oferts en el mercat
<b>8. Política Ambiental</b>	22	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
<b>9. Gestió de l'Aigua</b>		9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció
		9.2 Mesures d'estalvi d'aigua aplicades
<b>10. Residus</b>		10.1 Quilograms de residus totals / unitat de producció
		10.2 Separació en origen dels residus i gestió d'aquests amb gestors autoritzats
		10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins
	23	10.4 Actuacions realitzades per a reduir el volum de residus generats
<b>11. Contaminació acústica</b>		11.1 Diferència entre el soroll produït per l'activitat i els valors límit fixats per la llei
		11.2 Actuacions realitzades per minimitzar l'impacte del soroll produït
<b>12. Contaminació lumínica</b>		12.1 Existència d'enllumenat exterior de l'activitat . Nivell de lux emesos
		12.2 Actuacions realitzades per minimitzar l'impacte de l'enllumenat exterior
<b>13. Gestió de l'energia</b>		13.1 Consum d'energia / unitats de producció
		13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia
<b>14. Contaminació del Sòl</b>		14.1 Existència d'infraestructures per evitar la contaminació del sòl
		14.2 Emmagatzematge correcte dels materials potencialment perillosos
		14.3 Tractament adequat de l'entorn per evitar l'erosió
<b>15. Contaminació de l'aire</b>	23	15.1 Quilograms de CO <sub>2</sub> llançats a l'atmosfera / unitat de producció
		15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció
		15.3 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides
<b>16. Integració ambiental dels treballadors</b>		16.1 Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los al respecte
		16.2 Compliment dels valors límits ambientals d'exposició del personal laboral
<b>17. Innovació ambiental</b>	24	17.1 Nombre d'actuacions de millora implementades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient
		17.2 % d'inversions en matèria ambiental / total d'inversions
<b>18. Integració de l'entorn</b>		18.1 Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat
		18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural



<b>19. Conservació de l'entorn</b>	24	19.1 Actuacions realitzades per al manteniment, recuperació i promoció d'elements arquitectònics tradicionals de la seva propietat
		19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals
<b>20. Grups d'Interès</b>	26	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització
	26	20.2 Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès
	26	20.3 Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès
<b>21. Condicions sociolaborals dels /les treballadors/es</b>	27	21.1 % de personal amb contracte fix / total plantilla
	27	21.2 % de personal amb contracte parcial / total plantilla
	27	21.3 Relació entre el salari més baix i el salari més alt
		21.4 Existència d'igualtat salarial dona / home per a una mateixa categoria professional
	27	21.5 Índex de permanència del personal a l'empresa
	27	21.6 Índex d'absentisme laboral
	28	21.7 Nivell de satisfacció a la feina
	29	21.8 Nombre de queixes registrades per la plantilla i nombre de respostes donades. Índex de reacció.
	29	21.9 Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència
		21.10 Inversió i despesa per persona en temes de salut i higiene en el treball
		21.11 Acords per cobertura sanitària i plans de jubilació
		21.12 Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla
	29	21.13 Índex de baixes laborals
	29	21.14 Existència de mesures de conciliació de la vida laboral i personal
<b>22. Participació de les persones treballadores</b>	30 - 32	22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa
	30 - 32	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
	30 - 32	22.3 Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa
		22.4 Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa
		22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa
<b>23. Igualtat d'Oportunitats</b>		23.1 % de contractacions obertes/contractacions anuals
		23.2 % de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits / total de contractacions
		23.3 % de contractes parcials / total de contractacions anuals
	33	23.4 Existència de contractes amb empreses d'inserció laboral
	33	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
	33	23.6 % de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de responsabilitat
<b>24. Formació de les persones treballadores</b>	34	24.1 Inversió destinada a la formació laboral
	34	24.2 % de personal format en el darrer any/total plantilla
		24.3 Existència d'una metodologia d'avaluació de la formació
	34	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
		24.5 Categoria professional de les persones que reben formació
		24.6 Llocs coberts per promoció interna
		24.7 Desenvolupament professional dels treballadors en el sí de l'empresa. Aprenentatge al llarg de la vida.

<b>25. Comunitat</b>		25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius
		25.2 Adaptació a la identitat cultural i a les tradicions del territori on s'ubica l'organització
		25.3 % de donacions a projectes d'acció social o cultural / beneficis
	35	25.4 % de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / total de donacions
		25.5 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials / l'horari laboral
	35	25.6 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori/ total % temps de prestació
		25.7 Prestació d'infraestructures a la comunitat
	35	25.8 Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori
		25.9 Proporcionar informació als grups d'interès sobre els valors identitaris del territori
<b>26. Cooperació interempresarial</b>	36	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització
	36	26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
		26.3 Nombre de fòrums de caràcter públic als quals pertany l'organització
		26.4 Nombre de fòrums de caràcter públic del territori als quals pertany l'organització
		26.5 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials
		26.6 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials dins el territori
	36	26.7 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació
	36	26.8 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori
<b>27. Satisfacció col·lectiu client</b>	37	27.1 Existència de mecanismes per al manteniment de la confidencialitat amb el col·lectiu client
	37	27.2 Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client
		27.3 Nombre de queixes registrades durant l'any
		27.4 Nombre de litigis o reclamacions formals per part del col·lectiu client
	37	27.5 Proporció anual de clients fidelitzats
		27.6 Índex de devolucions per manca de qualitat del producte o servei/total de productes o serveis lliurats
		27.7 Existència de mecanismes de comunicació amb els clients
		27.8 Informació al client sobre la correcta utilització dels béns i serveis oferts
		27.9 Evidència del compliment dels compromisos contractats amb el col·lectiu client
<b>28. Empreses proveïdores</b>	37	28.1 Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals)
		28.2 Existència d'un sistema de detecció de no conformitats
	37	28.3 Termini mitjà de pagament a les empreses proveïdores
	37	28.4 Termini màxim de pagament a les empreses proveïdores
	37	28.5 % d'empreses proveïdores locals / total d'empreses proveïdores
		28.6 % de dependència d'empreses proveïdores
<b>29. Competència</b>	38	29.1 Existència de compromís de competència lleial amb el mercat
		29.2 Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes

**TAULA D'INDICADORS TERRITORIALS**

	<b>Pàgina</b>	<b>Indicadors CGS</b>
<b>1. Economia autòctona</b>	4	1.6 Localització de l'organització
		2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori /total compres realitzades
		2.2 Serveis professionals contractats al territori/total serveis contractats
	13	2.3 Materials oficina/consumibles informàtics/total de material d'oficina comprat
		2.4 Transports utilitzats sobre la base del territori/total transports utilitzats
		2.5 Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori/total inversions realitzades
	15	2.6 Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització / total de productes distribuïts i comercialitzats
	15	2.7 % Treballadors residents al territori / total de la plantilla
<b>2. Innovació</b>	37	28.5 % d'empreses proveïdores locals/total d'empreses proveïdores
	20	7.1 % de recursos destinats a innovació/total de la inversió de l'empresa
<b>3. Intercooperació</b>	20	7.2 Nous productes o serveis oferts en el mercat
	36	26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
		26.4 Nombre de fòrums de caràcter públic del territori als quals pertany l'organització
		26.6 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials dins el territori
36	26.8 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori	
<b>4. Valorització i preservació del paisatge</b>	22	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
		18.1 Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat
		18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural
	24	19.1 Actuacions realitzades per al manteniment, recuperació i promoció d'elements arquitectònics tradicionals de la seva propietat
		19.2 Nombre de col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals
<b>5. Cohesió social i qualitat de vida</b>	27	21.1 % de personal amb contracte fix
	27	21.3 Relació entre el salari més baix i el salari més alt
		21.4 Existència d'igualtat salarial dona/home per a una mateixa categoria professional
	27	21.5 Índex de permanència del personal a l'empresa
	28	21.7 Nivell de satisfacció a la feina
	29	21.1 Existència de mesures de conciliació de la vida laboral i personal
		23.1 % de contractacions obertes/contractacions anuals
		23.2 % de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits/total de contractacions
	33	23.4 Existència de contractes amb empreses d'inserció laboral
	33	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
	33	23.6 % de llocs de responsabilitat ocupats per dones/total de llocs de responsabilitat
	34	24.1 Inversió destinada a la formació laboral
	34	24.2 % de personal format en el darrer any
		24.5 Categoria professional de les persones que reben formació
	<b>6. Foment de la identitat sociocultural</b>	
		25.2 Adaptació a la identitat cultural i a les tradicions del territori on s'ubica l'organització
		25.4 % de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / beneficis
35		25.6 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori/ l'horari laboral

		25.7	Prestació d'infraestructures a la comunitat
	35	25.8	Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori
		25.9	Proporcionar informació als Grups d'Interès sobre els valors identitaris del territori

### TAULA D'INDICADORS D'EQUIVALÈNCIA ENTRE EL CODI DE GESTIÓ SOSTENIBLE I EL GRI

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
<b>1. Estratègia i anàlisi</b>	1.1	3	1.1 Declaració de la direcció
	1.2	12	1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats
<b>2. Perfil de l'organització</b>	2.1	4	1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques
	2.2	6	1.4 Principals activitats, productes o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors
	2.3	5	1.5 Organigrama de l'organització
	2.4	4	1.6 Localització de l'organització
	2.5	6	1.7 Nombre de països on opera l'organització
	2.6	6	1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica
	2.7	6	1.9 Mercats on opera l'organització
	2.8	6	1.10 Dimensions de l'organització
	2.9	6	1.11 Canvis significatius produïts a l'organització durant el període cobert a la memòria
	2.10	6	1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert
<b>3. Paràmetres de la memòria</b>	3.1	6	1.14 Període cobert per la memòria
	3.2	6	1.15 Any de la memòria més recent
	3.3	6	1.16 Cicle de presentació de la memòria
	3.4	6	1.17 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut
	3.5	6	1.18 Procés de definició del contingut de la memòria
	3.6	6	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	3.7	6	1.20 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria
	3.8	6	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	3.9	6	1.21 Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors
	3.10	6	1.22 Modificacions d'informacions donades en altres memòries
	3.11	6	1.23 Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries
	3.12	39	1.24 Taules d'indicadors
	3.13	6	1.25 Verificació de la memòria
<b>4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès</b>	4.1	5	1.5 Organigrama de l'organització
	4.2	5	1.5 Organigrama de l'organització
	4.3	5	1.5 Organigrama de l'organització
	4.4	30-32	22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa
		30-32	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
4.5		22.4 Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa	

		22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa	
4.6		1.26 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'empresa	
4.7		1.27 Procediment de determinació de capacitació i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern	
4.8	16	3.1 Existència formal de declaració de missió de l'organització	
		3.2 Existència formal d'un pla estratègic i fixació d'objectius a curt i llarg termini	
4.9	18	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària	
		3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització	
4.10	18	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària	
		3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització	
4.11		4.1 Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis	
		4.2 Existència de sistemes de control i registre dels resultats que garanteixin la traçabilitat dels productes	
		28.2 Existència d'un sistema de detecció de no conformitats	
4.12		19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals	
	35	25.8 Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori	
		26.5 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials	
		26.6 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials dins el territori	
	36	26.7 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació	
	36	26.8 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori	
4.13	36	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització	
		26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització	
4.14	26	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització	
4.15	26	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització	
4.16	26	20.2 Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès	
4.17	26	20.3 Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès	
	28	21.7 Nivell de satisfacció a la feina	
	29	21.8 Nombre de queixes registrades per la plantilla i nombre de respostes donades. Índex de reacció.	
		27.7 Existència de mecanismes de comunicació amb els clients	
<b>Indicadors econòmics</b>	EC1	6	1.10 Dimensions de l'organització
			2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades
		13	2.3 Compres realitzades al territori / total de compres
			2.4 Transports utilitzats sobre la base del territori / total transports utilitzats
			2.5 Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori / total inversions realitzades
			21.12 Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla
EC2			
EC3		21.11 Acords per cobertura sanitària i plans de jubilació	
EC4			

	EC5			
	EC6		2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades	
		37	28.5 % d'empreses proveïdores locals / total d'empreses proveïdores	
	EC7		2.2 Serveis professionals contractats al territori / total serveis contractats	
			23.1 % de contractacions obertes/contractacions anuals	
	EC8		23.2 % de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desafavorits / total de contractacions	
			25.3 % de donacions a projectes d'acció social o cultural / beneficis	
		35	25.4 % de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / total de donacions	
			25.5 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials / l'horari laboral	
		35	25.6 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori/ total % temps de prestació	
		25.7 Prestació d'infraestructures a la comunitat		
		35	25.8 Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori	
	EC9			
	<b>Indicadors ambientals</b>	EN1	23	10.4 Actuacions realitzades per a reduir el volum de residus generats
		EN2	23	10.4 Actuacions realitzades per a reduir el volum de residus generats
EN3			13.1 Consum d'energia / unitats de producció	
EN4			13.1 Consum d'energia / unitats de producció	
EN5			13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia	
EN6			13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia	
EN7			13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia	
EN8			9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció	
EN9			9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció	
EN10			9.2 Mesures d'estalvi d'aigua aplicades	
EN11			18.1 Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat	
EN12		22	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat	
EN13			19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals	
EN14			14.1 Existència d'infraestructures per evitar la contaminació del sòl	
			14.2 Emmagatzematge correcte dels materials potencialment perillosos	
			14.3 Tractament adequat de l'entorn per evitar l'erosió	
EN14			18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural	
EN15				
EN16			15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció	
EN17			15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció	
EN18			15.3 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides	
EN19		23	15.1 Quilograms de CO <sub>2</sub> llançats a l'atmosfera / unitat de producció	
EN20			15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció	
EN21				
EN22		10.1 Quilograms de residus totals / unitat de producció		
		10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins		
EN23				
EN24		10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins		

	EN25	22	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
	EN26	24	17.1 Nombre d'actuacions de millora implementades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient
	EN27		
	EN28		1.13 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre de sancions per incompliment de lleis i normatives, especificant el vector al qual fa referència
	EN29	22	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
	EN30		17.2 % d'inversions en matèria ambiental / total d'inversions
<b>Indicadors socials: pràctiques laborals i ètica del treball</b>	LA1	15	2.7 % Treballadors residents al territori / total de la plantilla
		27	21.1 % de personal amb contracte fix / total plantilla
		27	21.2 % de personal amb contracte parcial / total plantilla
			23.3 % de contractes parcials / total de contractacions anuals
	LA2	27	21.5 Índex de permanència del personal a l'empresa
		33	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
	LA3		21.11 Acords per cobertura sanitària i plans de jubilació
			22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa
	LA4		
	LA5	30-32	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
		30-32	22.3 Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa
	LA6		
	LA7	27	21.6 Índex d'absentisme laboral
		29	21.9 Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència
		29	21.13 Índex de baixes laborals
	LA8		16.2 Compliment dels valors límits ambientals d'exposició del personal laboral
	LA9		
	LA10	34	16.1 Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los al respecte
			24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
			24.5 Categoria professional de les persones que reben formació
LA11	34	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació	
		24.6 Llocs coberts per promoció interna	
LA12	34	24.2 % de personal format en el darrer any/total plantilla	
LA13	27	24.3 Existència d'una metodologia d'avaluació de la formació	
		21.3 Relació entre el salari més baix i el salari més alt	
LA14	33	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla	
		23.6 % de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de responsabilitat	
		21.4 Existència d'igualtat salarial dona / home per a una mateixa categoria professional	
<b>Indicadors socials: drets humans</b>	HR1		
	HR2		
	HR3	34	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	HR4		
	HR5		
	HR6		
	HR7		
HR8	34	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació	
HR9			
<b>Indicadors socials:</b>	SO1		25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius

<b>Societat</b>		37	28.1 Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals)
	SO2		
	SO3	34	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	SO4		
	SO5	36	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització
		36	26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
			26.3 Nombre de fòrums de caràcter públic als quals pertany l'organització
			26.4 Nombre de fòrums de caràcter públic del territori als quals pertany l'organització
	SO6		
	SO7	38	29.1 Existència de compromís de competència lleial amb el mercat
		29.2 Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes	
SO8		1.13 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre de sancions per incompliment de lleis i normatives, especificant el vector al qual fa referència	
<b>Indicadors socials: responsabilitat sobre productes</b>	PR1		
	PR2		27.6 Índex de devolucions per manca de qualitat del producte o servei/total de productes o serveis lliurats
	PR3		27.8 Informació al client sobre la correcta utilització dels béns i serveis oferts
	PR4		27.3 Nombre de queixes registrades durant l'any
	PR5	37	27.2 Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client
		37	27.5 Proporció anual de clients fidelitzats
	PR6		5.1 Existència d'una persona o departament responsable dels continguts de la informació sobre productes o serveis
			5.2 Realització d'accions per promoure l'ús responsable i segur dels productes
	PR7		
	PR8	37	27.1 Existència de mecanismes per al manteniment de la confidencialitat amb el col·lectiu client
	PR9		27.4 Nombre de litigis o reclamacions formals per part del col·lectiu client
			27.9 Evidència del compliment dels compromisos contractats amb el col·lectiu client



### TAULA DE VERIFICACIÓ DEL NIVELL ASSOLIT D'APLICACIÓ DE LA GUIA G3 DEL GRI

	Versió 2002	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarat		<input checked="" type="checkbox"/>					
Revisat per tercers							
Revisat per GRI							