



Serveis ambientals,
d'educació i turisme

Memòria de Sostenibilitat 2012

Índex

1. Aspectes generals de l'organització	3
2. Vector econòmic	26
2.1 Ús dels recursos locals	26
2.2 Gestió empresarial	34
2.3 Sistemes de gestió.....	39
2.4 Màrqueting responsable.....	41
2.5 Noves tecnologies de la informació	42
2.6 Innovació	44
2.7 Accions de millora.....	45
3. Vector ambiental	47
3.1 Política ambiental	48
3.2 Residus	49
3.3 Gestió de l'energia	52
3.4 Contaminació de l'aire	53
3.5 Integració ambiental de les persones treballadores	56
3.6 Innovació ambiental.....	56
3.7 integració en l'entorn	57
3.8 Conservació de l'entorn	58
3.9 Accions de millora.....	59
4. Vector Social.....	61
4.1 Grups d'interès.....	61
4.2 Condicions sociolaborals de les persones treballadores	63
4.3 Participació de les persones treballadores	68
4.4 Igualtat d'oportunitats.....	73
4.5 Formació de les persones treballadores	74
4.6 Comunitat.....	78
4.7 Cooperació interempresarial.....	79
4.8 Satisfacció del col·lectiu client	85
4.9 Empreses proveïdores	86
4.11 Accions de millora	88
5. Annex 1: Taules indicadors	
6. Annex 2: Taula verificació	

1. Aspectes generals de l'organització

1.1 Declaració de la direcció

Tosca treballa per oferir uns serveis per a la millora del territori i de les persones a través de projectes i programes de caire tècnic, educatiu, formatiu i turístic, orientats a promoure la comptabilització de les activitats productives amb l'entorn social i natural del que formen part. Per això tot programa, acció o producte que Tosca elabori tindrà en compte els aspectes d'educació i sensibilització ambiental comentats anteriorment.

Per aquest motiu i com a organització cal ser coherent i apostar per la millora continua vers la sostenibilitat i, aquest és el motiu principal per a l'elaboració de la memòria de sostenibilitat.

Octavi Bonet i Llorenç Planagumà



1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats

Impactes	Oportunitats	Amenaces
Àmbit econòmic		
<ul style="list-style-type: none"> - Inseguretat en obtenir la concessió del serveis pedagògics i informatius del Departament d'Agricultura Ramaderia, Pesca i Medi Natural de la Generalitat de Catalunya -Els beneficis econòmics de l'empresa depenen majoritàriament del contracte del Departament d'Agricultura Ramaderia, Pesca i Medi Natural de la Generalitat de Catalunya 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar beneficis econòmics en altres camps no desenvolupats anteriorment - Oferir els nostres serveis a nous mercats - Oportunitat per a desenvolupar nous projectes - Desvincular-nos del Departament i donar a conèixer l'empresa per si mateixa 	<ul style="list-style-type: none"> - Època de crisi difícil per a obrir les portes a nous mercats - Risc d'impagaments per part de clients i generació d'interessos bancaris - Retard en el cobrament dels serveis que depenen de l'administració
Àmbit ambiental		
<ul style="list-style-type: none"> - Impossibilitat de comptabilitzar la nostra petjada ecològica com a empresa perquè els nostres locals de treball pertanyen a l'administració 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestió correcta dels residus que generem 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la nostra petjada ecològica pel fet de no poder-nos marcar uns objectius de reducció
Àmbit social		
<ul style="list-style-type: none"> - Bon ambient de treball entre els treballadors - Conciliació de la vida laboral i familiar 		

1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques

TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme

Casal dels Volcans

Avda. Santa Coloma s/n

17800 Olot, Garrotxa- Girona

Tel.: 972 270 086

E-mail: info@tosca.cat

www.tosca.cat

1.4 Principals activitats i serveis i variacions significatives respecte anys anteriors

Àrea Tècnica

Tosca oferim serveis relacionats amb l'elaboració i l'execució d'estudis de gestió, inventaris i cartografia de temàtica territorial i ambiental: camins, rutes i itineraris pedestres; geologia (geofísica, geotècnica i hidrogeologia), flora, vegetació, i fauna.

Els projectes desenvolupats en aquesta àrea han estat endegats amb Sigma, Consorci de Medi Ambient i Salut Pública de la Garrotxa, el Consorci de l'Estany i l'Institut de Ciències de la Terra "Jaume Almera" (CSIC).

Projectes àrea tècnica:

IMATGE PROJECTE	NOM PROJECTE
	<p>Volcandpark, 1er Congrés Internacional sobre Gestió i Divulgació de Paisatges Volcànics Protegits</p> <p>Del 21 al 25 de maig de 2012.</p> <p>Congrés sobre la gestió, la divulgació i el geoturisme en zones volcàniques protegides. Fòrum de debat i pensament que relaciona el coneixement de la vulcanologia, la gestió del territori i la seva divulgació. Adreçat a persones i organitzacions que treballen en aquests espais. Amb la col·laboració de la Fundació d'Estudis Superior d'Olot, Europarc-Espanya, Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, Societat Catalana d'Educació Ambiental, Centre per a la Sostenibilitat Territorial, Associació Desenvolupament Rural Integral, Turisme Garrotxa, Turisme Garrotxa, Observatori del Paisatge i The European Association for the Conservation of the Geological Heritage. Avalada per la International Association of Volcanology and Chemistry of the Earth's Interior.</p> <p>http://www.volcandpark1.com/</p>



Seguiment del poblament d'amfibis de l'Estany de Banyoles

Seguiment científic en el marc del projecte LIFE08 NAT/E/00078 Acció E.3. – *Informes tècnics de seguiment dels efectes sobre els ecosistemes*. Determinació de l'evolució del poblament d'amfibis, a partir d'indicadors de presència/absència i abundància relativa de cants, mitjançant mostratges auditius nocturns en estacions d'escoltes al voltant de l'Estany de Banyoles.

Fora de Classe: Guia de criteris de qualitat per a les activitats d'educació ambiental



La Guia " Fora de Classe" posa a l'abast un conjunt ordenat de criteris de qualitat, aplicables a totes les activitats d'educació ambiental, tant en l'àmbit de l'educació formal (públic escolar) com en l'educació no formal i informal (famílies, entitats, lleure...). Aquests criteris s'exemplifiquen en un recull d'activitats desenvolupades en l'actualitat i que agrupen una bona quantitat d'aquests criteris. La finalitat de la guia no és la de recollir un ventall gran d'activitats, sinó mostrar com s'utilitzen aquests criteris a la pràctica. Amb el suport del Departament de Territori i Sostenibilitat i l'Obra Social de CatalunyaCaixa.

Col·laboració amb el grup de treball de la Societat Catalana d'Educació Ambiental (SCEA) per a la redacció d'una guia de criteris de qualitat per a activitats educatives.

Busquem Arbres amb Història de la Garrotxa



Blog: <http://arbresambhistoria.blogspot.com>

Projecte participatiu adreçat a la població local que pretén identificar els arbres monumentals, notables i singulars, per elaborar un inventari, localitzar-los de manera precisa i promoure'n la seva conservació. L'àmbit geogràfic d'actuació és la Garrotxa, l'espai natural de l'Alta Garrotxa i zones properes de comarques veïnes.



Educació ambiental

Tosca oferim serveis relacionats amb la comunicació, la interpretació i l'educació ambiental a la Garrotxa. Part de la nostra oferta educativa s'integra dins els **Serveis pedagògics** del **Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa**, els quals desenvolupa i executa i dins dels **recursos educatius** del **Institut Municipal d'Educació** d'Olot.

Els principals programes d'educació ambiental són, en l'àmbit de l'educació formal: el Programa per centres d'ensenyament locals i el Programa per centres d'ensenyament de Catalunya ambdós s'orienten a alumnes de diferents nivells educatius, des de cycle infantil a batxillerat, incloent-hi cicles formatius, formació d'adults i educació especial. El primer és específic per a centres d'ensenyament de la comarca de la Garrotxa i el segon per a centres de fora de la comarca, de Catalunya, d'Espanya i França, els quals demanden activitats, excursions a indrets característics de la comarca: Fageda d'en Jordà, Volcà del Croscat, Santa Margarida amb temàtiques centrades bàsicament en geologia, vegetació i paisatge.

En l'àmbit no formal, s'ofereixen els Casals d'estiu, adreçats a nois i noies d'entre 6 i 16 anys amb activitats lúdico-pedagògiques: itineraris i rutes naturalístiques, tallers ambientals, activitats d'esbarjo. Per a adults, Naturteca, activitats de descoberta i interpretació de l'entorn natural adreçada a grups d'amics, famílies amb nens i professionals enfocades en aspectes naturals: geologia, vegetació, flora i fauna i paisatge de la Garrotxa.

Projectes educació ambiental:

IMATGE PROJECTE	NOM PROJECTE
	<p>Educació ambiental per escoles foranes</p> <p>Programa integrat dins l'Oferta Pedagògica del Parc Natural de la Zona Volcànica. Unitats didàctiques, activitats i recursos al camp o a l'aula; en format sortida o taller. Els principals objectius són:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educar ambientalment a la població escolar visitant • Informar i millorar les visites de tots els grups escolars guiats per col·lectius d'Educació Ambiental. • Satisfer i millorar la qualitat de les visites dels grups escolars no guiats i evitar impactes en el medi natural i la població local • Conèixer la realitat natural, sociocultural i econòmica del PN • Adquirir, interpretar i comunicar informació de manera objectiva i rigorosa • Dirigit a escolars de centres educatius de fora la comarca de la Garrotxa i finançat pel Parc
	<p>Visc entre Volcans</p> <p>Coordinació del programa anual de sortides naturalistes i culturals pel Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa per donar a conèixer a la població els valors culturals, històrics i naturals de la comarca. Les activitats van a càrrec de professionals experts en la matèria i són gratuïtes, excepte les que cal fer reserva d'autocar. El disseny del programa està coorganitzat per entitats socioculturals de la comarca i el Parc Natural i conta amb el suport d'administracions municipals i altres ens públics comarcals.</p> <p>www.gencat.cat/parcs/garrotxa.cat</p>

Casals d'estiu: Ennatura't i Aventura't



Els anys 2002 i 2003 es duen a terme les primeres experiències, formant part dels casals d'estiu genèrics de l'Ajuntament d'Olot. A partir del 2004 s'ofereix l'ENNATURA'T (adreçat a alumnes de primària) i des de l'any 2008 l'AVENTURA'T (adreçat a alumnes de secundària). Les dues activitats ambientals són complementàries a la resta d'activitats del programa ESTIU RIU de l'Ajuntament d'Olot.

Els principals objectius són:

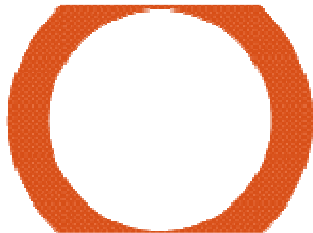
- Oferir activitats lúdico-pedagògiques durant l'estiu
- Fomentar el coneixement de l'entorn natural i social mitjançant un fil conductor
- Potenciar el desenvolupament de la creativitat dels participants



Educació ambiental per a la població escolar local

Programa integrat dins l'Oferta Pedagògica del Parc Natural de la Zona Volcànica. Unitats didàctiques, activitats i recursos al camp o a l'aula; en format sortida o taller. Dirigit a escolars de centres educatius de la comarca de la Garrotxa i finançat pel Parc.

Escola i Entorn



L'aposta del PNZVG per treballar d'una forma més intensa i propera amb les escoles de l'àmbit del Parc Natural es remunta ja a l'any 1994. És en aquest període que es planteja un treball diferenciat amb la implicació d'alumnes i docents i d'altres institucions per tal de treballar l'educació ambiental. Per tal de continuar treballant l'educació ambiental i per a la sostenibilitat, amb les escoles de la Garrotxa, a partir d'accions concretes en espais propers als centres educatius, es presenta aquest nou projecte "Escola i Entorn" per desenvolupar-lo a partir del curs 2009-2010 i amb una

perspectiva de futur d'uns 5 anys.

Els seus destinataris són els centres educatius de primària i secundària de la Garrotxa. Les etapes educatives on s'intervindrà es decidiran amb cada centre educatiu, en funció dels equips docents i de la programació curricular.

Turisme

Tosca oferim serveis relacionats amb l'ecoturisme, el turisme de muntanya, un turisme respectuós amb l'entorn social i ambiental adreçats a centres educatius, entitats socials, administracions i particulars.

Gestionem els Serveis Informatius del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa des de 1996. Coordinem i atenem els centres d'informació del Parc Natural: Casal dels Volcans (Olot), Can Serra (Fageda d'en Jordà), Can Passavent (Santa Pau) i l'Antiga Estació (Sant Feliu de Pallerols).

TOSCA estem adherits a la Carta Europea de Turisme Sostenible i hem adoptat el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra. Està acreditada amb la Q de qualitat turística per uns serveis de qualitat, seguretat i professionalitat.

Projectes turisme:

IMATGE PROJECTE	NOM PROJECTE
-----------------	--------------



Propera Parada

És un programa d'activitats per a famílies amb nens, grups i particulars per a donar a conèixer la producció artesanal i agroalimentària de La Garrotxa, els seus canals curts de comercialització i la promoció de l'associacionisme entre productors, elaboradors i restauradors de la comarca.

Veure de des dins una explotació ramadera, entrar a un hort ecològic, participar en tallers artesanals o realitzant rutes guiades pel nostre territori són les *Properes Parades* que pots escollir.

Propera Parada ofereix un calendari amb activitats de cap de setmana, on els dissabtes per la tarda, es proposa fer una artesanía en el taller d'un artesà i els diumenges pel matí, es visita una explotació ramadera o agrícola i es convida a la degustació dels seus productes de temporada.

Per a grups organitzats oferim la possibilitat de concertar visites i tallers en altres dates, sempre hi quan s'assoleixi el mínim de participants especificat per l'activitat.

Coordinació de la Xarxa de Punts i Espais d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa



Coordinació i assessorament de la xarxa d'establiments turístics acreditats com a punt o espai d'informació turística de la comarca de la Garrotxa. Formen part dels punts d'informació, alguns dels equipaments de turisme comarcals: Hotels i pensions, càmpings, apartaments, turisme rural, restaurants, comerços, oficines i activitats turístiques.

Les tasques de coordinació són compartides amb l'Associació "Turisme Garrotxa". Consisteixen bàsicament en oferir assessorament, formació i lliurament de material turístic als establiments adherits perquè puguin desenvolupar les tasques d'informació al visitant.

Forma part d'una actuació de la Carta Europea de Turisme Sostenible de la Garrotxa, dins el principi 5 "Informació sobre la zona (informar, comunicar i promoure).

Coordinació dels Centres d'Informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa

Coordinació i gestió de les tasques informatives i d'atenció al visitant en els tres centres d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa:

1. Casal dels Volcans (Olot)
2. Can Serra (Fageda d'en Jordà)
3. Can Passavent (Volcà del Croscat)



Les tasques que desenvolupem són totes aquelles que permetin un bon funcionament del servei com són: establir criteris bàsics a l'hora d'informar, preparació de material informatiu i registres de visitants, treballar en col·laboració amb la resta d'oficines de turisme de la comarca, elaboració de memòries i informes, etc.

Cada centre d'informació disposa d'un manual de l'informador/a el qual és una guia d'instruccions que dona directrius de com donar una informació de qualitat als visitants del Parc Natural.

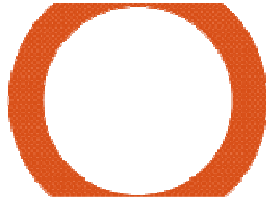
Comunicació i sensibilització ambiental en turisme

Creació de recursos per a millorar la comunicació i la sensibilització ambiental en els centres d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.

Creació de materials didàctics, com per exemple: làmines amb imatges, esquemes, material volcànic de mostra, herbaris, etc... per afavorir un turisme responsable en un espai natural protegit. L'iniciativa va sorgir del Projecte Educatiu de l'empresa amb l'objectiu de despertar la curiositat dels visitants en temes relacionats amb els valors de l'entorn natural que ens envolta.



Accessibilitat al Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa



Aquest projecte està emmarcat com una actuació de la Carta de Turisme Sostenible i com un dels objectius per millorar la comunicació/interpretació des dels centres d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. Amb el pretext de formar part en la *Guia d'Accessibilitat* a nivell de Catalunya que s'està elaborant; el Parc Natural hauria de complir amb uns requisits mínims a nivell d'infraestructures, els quals permetrien un accés per a tots els públics, especialment als col·lectius amb poca mobilitat; en alguns dels indrets més interessants del territori. Es proposen 3 itineraris accessibles, els quals han d'anar acompanyats d'unes millores tècniques i actuacions concretes.

Formació

TOSCA apostem fort per generar diversos programes de formació adreçat tant als professionals de l'educació ambiental, com al professorat de primària i secundària, els agents turístics,... amb la idea de proposar coneixements, habilitats i actituds necessaris per a realitzar correctament una professió o per a reciclar-se en l'àmbit de l'educació ambiental i la sostenibilitat. L'àmplia temàtica que podem oferir TOSCA bé determinada per la formació de les persones que formen l'equip, amb pedagogs, geòlegs, biòlegs, diplomats en turisme i educadors.

Des de TOSCA podem oferir cursos relacionats amb la geologia i/o vulcanologia d'una zona determinada, fauna, flora i vegetació, creació d'activitats d'educació ambiental, adaptabilitat a les competències bàsiques en el marc curricular, formació per als agents turístic per al coneixement en espais naturals protegits...

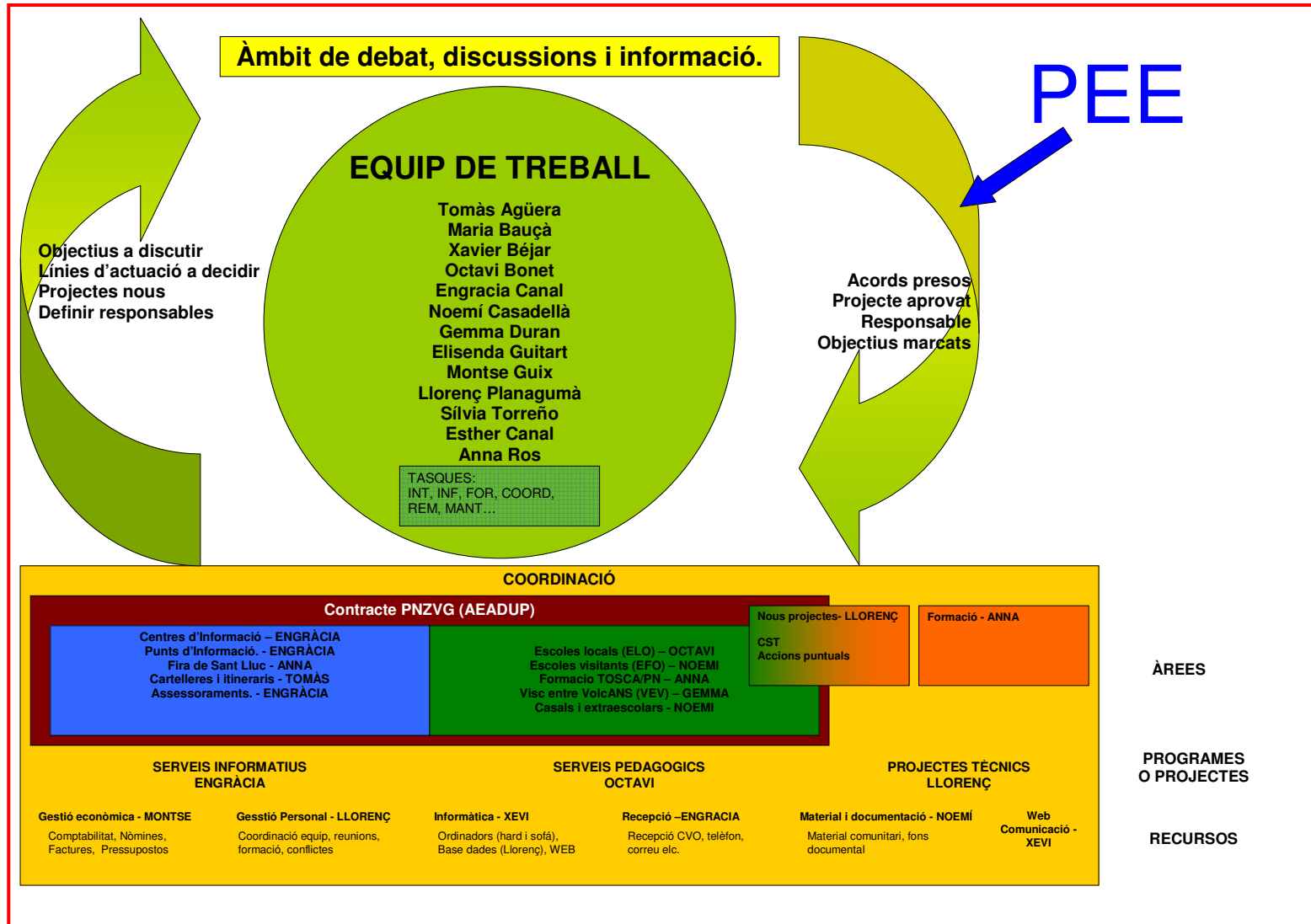
Ens adaptem a les necessitats de cada col·lectiu.

Experiència:

Des de 1995 Tosca desenvolupem els programes dels Serveis Informatius i els Serveis Pedagògics del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.

Per a altres clients, portem a terme projectes relacionats amb l'educació ambiental, la participació ciutadana, les campanyes de sensibilització, la formació i la docència, l'assessorament, la divulgació, els estudis tècnics en el camp de la geologia, de camins i itineraris i de l'herpetologia, i la custòdia del territori. La majoria d'aquests projectes han estat engegats amb el Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Girona, l'Ajuntament d'Olot, la Fundació d'Estudis Superiors d'Olot, l'Institut d'Estudis Catalans, Turisme Garrotxa, el Consorci de Medi Ambient i Salut Pública de la Garrotxa, el Consorci de l'Estany i l'Institut de Ciències de la Terra "Jaume Almera" (CSIC)

1.5 Organigrama de l'organització



1.6 Localització de l'organització

La seu principal de l'organització és el **Casal dels Volcans**, tot i que els serveis i activitats que realitzem es desenvolupen bàsicament dins del territori de la Garrotxa. Per una banda els serveis informatius del Parc Natural de la Garrotxa, es concreten en els centres d'informació del Parc: Casal dels Volcans, Can Serra, Can Passavent i Antiga Estació de Sant Feliu de Pallerols. Per altra banda els Serveis Pedagògics els realitzem bàsicament a l'aire lliure dins de la comarca de la Garrotxa.

1.7 Nombre de països on opera l'organització

TOSCA som una societat limitada que opera bàsicament a Catalunya però també manté relacions amb clients de la resta de l'Estat Espanyol i de França.

Durant aquest any 2012 també hem mantingut contacte a nivell internacional a través de les tasques d'organització i coordinació del I Congrés de Vulcanologia, el Volcandpark, en els següents continents:

Continent	Procedència
Amèrica	USA
	USA (Hawaii)
	Mèxic
	Costa Rica
	Colòmbia
	Equador
	Argentina
Àfrica	República Democràtica del Congo
	Comore
	Guinée
	Arabia Saudi
Europa	Islàndia
	Alemanya
	República Xeca
	Bèlgica
	Anglaterra
	França
	Itàlia
	Portugal
	Espanya
Àsia	Corea
Oceania	Austràlia
	Nova Zelanda

1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica

Tosca és una empresa amb l'entitat jurídica en forma de Societat Limitada, propietat a parts iguals (50% i 50%) dels socis Octavi Bonet i Llorenç Planagumà.

1.9 Mercats on opera l'organització

El mercat on opera l'organització és bàsicament les administracions que intervenen 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 són escolars, persones vinculades a entitats socioculturals locals i visitants particulars i grups turístics organitzats de dins i fora de la comarca.

1.10 Dimensions de l'organització

TOSCA som un equip de 12 professionals procedents de diferents camps i disciplines que volem donar resposta al repte de la sostenibilitat

Síntesi balanç econòmic:

Durant el 2011 la facturació fou de 313. 947,01 €. El 70% de la despesa recau en els sous i salaris, i a contractacions externes i d'altres serveis.

1.11 Canvis significatius produïts a l'organització durant el període cobert per la memòria

No se n'han produït.

1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert

Durant aquest any hem continuant mantenint les acreditacions a les quals formem part tant en matèria de qualitat, ambiental com educativa.

LOGO	TIPUS ACREDITACIÓ
	<p>Q de Qualitat Turística de l'ICTE Auditories dels Serveis Informatius, Pedagògics i Tècnics com empresa concessionària dels serveis del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.</p>
	<p>ISO 9001: 2008 Auditories dels Serveis Informatius, Pedagògics i Tècnics com empresa concessionària dels serveis del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.</p>
	<p>Codi de Gestió Sostenible L'any 2009 TOSCA va obtenir l'acreditació per poder utilitzar la marca Gestió Sostenible Garrotxa i Collsacabra, per haver incorporat en la seva gestió, el compromís amb el territori i els valors de respecte pel medi ambient i les persones, establerts en el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra. Som exemple en el portal RScat del Gencat com a empresa compromesa amb la Responsabilitat Social.</p>
	<p>Guies acreditats pel Parc Natural Un 90% del personal de TOSCA ha realitzat el Curs de Guia del PNZVG Entitat col·laboradora del Parc Natural, Concretament en l'Àrea d'Educació Ambiental, Divulgació i Ús Públic. TOSCA disposa d'un contracte per gestionar els "Serveis de recepció de visitants als centres d'Informació i els Serveis d'educació ambiental del PNZVG"</p>
	<p>Carta Europea de Turisme Sostenible (2009)</p>

L'any 2009 TOSCA, es va acreditar amb la CETS del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, en la qual ha elaborat un pla d'actuacions amb vigència de 3 anys 2009-2011.



Formem part de la **Red ENPlea sostenible, "Red innovación y empleo sostenible en espacios protegidos"** de la Fundación Biodiversidad.



Des de l'any 2010, Etiqueta **Calidad Rural** atorgada a les organitzacions de la Garrotxa i el Collsacabra, que incorporen en la seva gestió quotidiana el compromís amb el territori i els valors de respectes pel medi ambient.

1.13 Període cobert per la memòria

La present memòria cobreix el període anual, 2011.

1.14 Any de la memòria més recent

La memòria més recent va ser l'any anterior, 2010.

1.15 Cicle de presentació de les memòries

El cicle que ens hem proposat per a la presentació de les memòries de sostenibilitat és de caràcter anual.

1.16 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut

La persona de contacte per a qüestions de la present memòria és Llorenç Plangumà o Esther Canal.

1.17 Procés de definició del contingut de la memòria

En aquesta ocasió, el procés seguit per a la definició de la present memòria ha estat a través de les indicacions dels tallers organitzats per a la Fundació Garrotxa Líder sobre com elaborar les memòries de sostenibilitat, seguint la metodologia definida per GRI.

En aquests tallers, ens recomanaven abans d'iniciar la redacció de la memòria, organitzar una reunió interna de tot l'equip per tal de posar sobre la taula els principals impactes de l'empresa i acordar un pla d'acció. Precisament aquesta reunió a Tosca la duem a terme ja des dels nostres inicis, a principis d'any on també es realitza una valoració global de l'any anterior i es planifica el pressupost global de l'any en qüestió. Per tant aquesta tasca és una de les que ja realitzem any rere any.

En segon lloc se'ns va recomanar identificar els nostres grups d'interès, per demanar-los quins aspectes voldrien que incloguéssim en la nostra memòria segons els tres vectors: ambiental, social i econòmic. Per poder desenvolupar aquesta tasca vam elaborar una enquesta per distribuir als principals grups d'interès de l'empresa, i d'altres, que tenim constància que consulten la nostra memòria, i que ens va semblar una bona font d'informació per demanar-los què volen saber de la nostra organització.

Els aspectes que els nostres grups d'interès han considerat més rellevants són els següents:

- Vector econòmic:
 - Gestió empresarial
 - Màrqueting responsable
 - Innovació
- Vector ambiental:
 - Transport
 - Gestió de residus
 - Custòdia del territori
- Vector social:
 - Condicions sociolaborals dels treballadors

- Participació persones al treball
- Formació

Després d'haver seguit aquests passos que s'especifiquen en la metodologia de GRI, hem anat redactant la present memòria a fi de descriure tant els indicadors que ens han demanat els grups d'interès a través de les enquestes rebudes com els que hem cregut rellevants d'especificar segons la nostra tasca i característiques de l'organització.

1.18 Abast i cobertura de la memòria

La informació disposada en la següent memòria fa referència a tots els serveis i activitats que desenvolupa Tosca.

1.19 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria

En la present memòria hem intentat reflectir-hi tots els aspectes relacionats amb l'organització durant aquest any 2011, tot i que hi ha alguns indicadors que s'han calculat en base a l'informació de què disposem i en alguns casos correspon a dades de curs escolar, és a dir 2012-2011.

1.20 Modificacions d'informacions donades en altres memòries

No n'hi ha.

1.21 Canvis de metodologia d'informació i càlculs utilitzats respecte altres memòries

Aquest any hem seguit la metodologia de GRI per elaborar la nostra memòria. Però en el cas del càlcul dels indicadors hem utilitzat la guia del Codi de Gestió Sostenible com en anys anteriors i en algun cas hem utilitzat les nostres pròpies fòrmules.

1.22 Taules d'indicadors

La Taula d'indicadors amb la referència de la pàgina, es troba al final del document (veure Annex 1)

1.23 Verificació de la memòria

La memòria serà revisada per la Fundació Garrotxa Líder que en comprovarà el nivell d'aplicació de GRI. La taula amb el corresponent nivell d'aplicació del GRI es troba en el final del document (veure Annex 2).

1.24 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'empresa

En els estatuts de l'empresa hi ha especificat com es regula la presa de decisions, no obstant, cal indicar que les decisions de l'empresa normalment es prenen de forma participativa amb tot l'equip de treball en relació a l'opinió de cadascú.

1.25 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern

No tenim definit cap procediment en aquest sentit per tal de determinar quins membres s'encarreguen de cada aspecte segons la capacitat de cada soci. Però si que en relació a aquest tema cal mencionar que un dels socis s'encarrega de la part de pedagogia i recursos humans relacionat en la seva formació en pedagogia i l'altre soci s'encarrega de l'elaboració de projectes tècnics relacionat en la seva formació en geologia.

2. Vector econòmic

2.1 Ús dels recursos locals

Des de TOSCA intentem, sempre que ens sigui possible, contractar serveis i productes procedents de la comarca, i sinó ens és possible, intentem cercar-los en l'entorn més proper.

Les compres les realitzem majoritàriament al territori excepte el material d'oficina i publicacions com llibres o mapes que venem en els centres d'informació del Parc Natural.

Indicador 2.4 Compres de productes del territori respecte total de compres

En aquest apartat únicament valorem els productes de venda dels Centres d'Informació. Els productes que venem en aquests centres són els següents:

Tipologia de productes	Núm.
Excursions i Itineraris	9
Mapes	4
Llibre de Geologia	4
Llibre de Botànica	2
Llibre de Fauna	1
Publicacions Parc	14
Altres	22

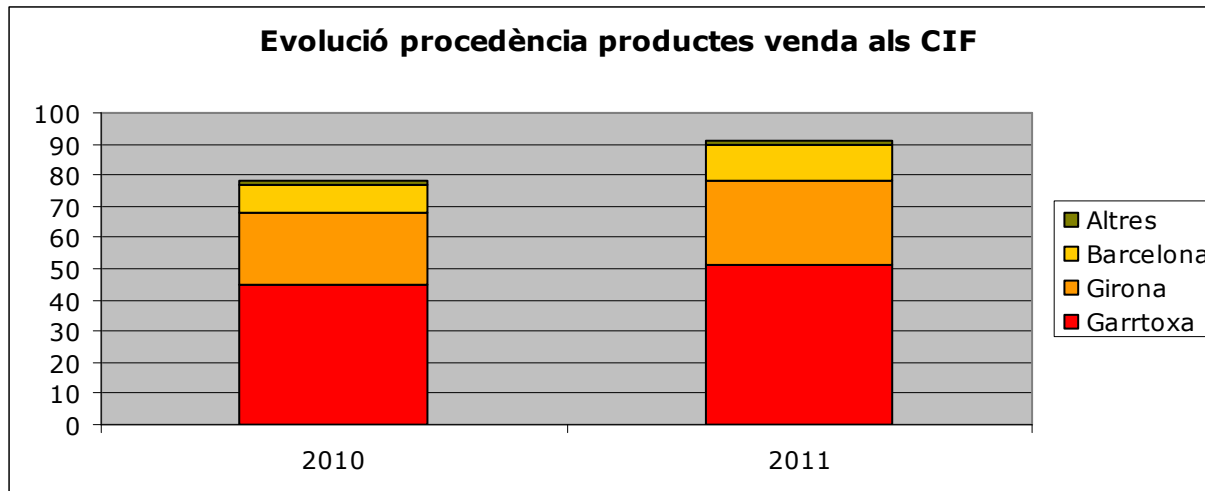
Taula 2.1 Nombre de productes de venda als CIF segons la seva tipologia

La procedència d'aquests productes bàsicament és local, ja que un 56% d'aquests productes provenen de la Garrotxa. La resta bàsicament són de proximitat, 43% procedeixen de la província de Girona o Barcelona i únicament un 1% pertany a productes lluny del territori.

		Garrotxa	Girona	Barcelona	Altres	Total
2010	Núm.	45	23	9	1	78
	%	57,69%	29,49%	11,54%	1,28%	100%
2011	Núm.	51	27	12	1	91
	%	56,04%	29,67%	13,19%	1,10%	100%

Taula 2.2 Procedència dels articles de venda dels CIF

En el següent gràfic mostrem l'evolució d'aquestes dades en relació a l'any passat. El número de productes disponibles a la venda ha augmentat i també ha augmentat la disponibilitat de productes procedents del territori.



Gràfic 2.1 Evolució de la procedència dels articles de venda als CIF

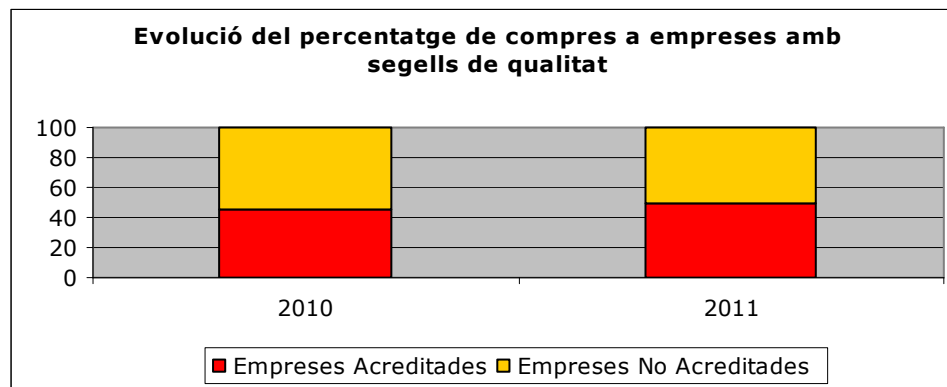
Indicador 2.2 Compres a proveïdors i productes amb segells de qualitat

Dels articles de venda que disposem en els Centres d'Informació, la meitat provenen de proveïdors que disposen de segells de qualitat. Aquests segells de qualitat són els següents:

- ISO 9001:2000
- ISO 12647
- Bones Pràctiques de Manufactura (BPM)
- Q de calidad turística
- Entitat d'interès públic

Aquestes compres representen la meitat del total de compres de l'organització, és a dir que un 50% de les nostres compres les realitzem a productes produïts al territori amb segells o distintius de qualitat.

Respecte als proveïdors de l'any passat, hem augmentat el percentatge de proveïdors acreditats amb algun sistema de qualitat.



Gràfic 2.2 Percentatge de proveïdors amb segells de qualitat respecte dels proveïdors que no en tenen, dels anys 2010 i 2011

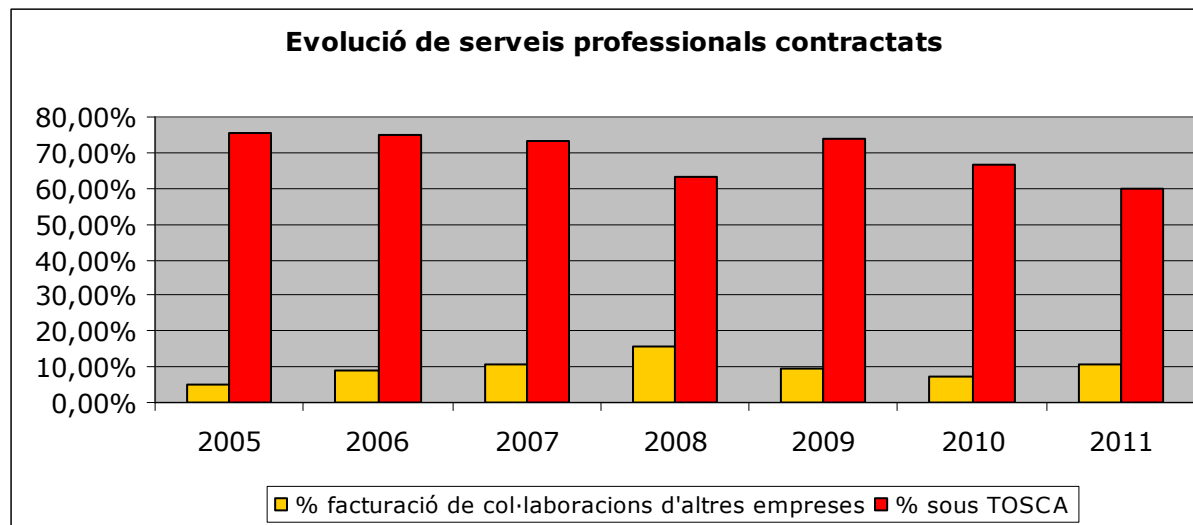
Indicador 2.3 Serveis professionals contractats al territori

Els serveis professionals contractats s'ubiquen majoritàriament a la comarca de la Garrotxa. Per una banda, aquests els hem avaluat en relació a les col·laboracions (subcontractacions) establerts amb altres empreses pel suport en l'atenció als Centres d'Informació del Parc i en els serveis pedagògics. Totes aquestes empreses estan ubicades a la Garrotxa o Ripollès i la majoria són entitats col·laboradores del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.

Percentatge d'inversió en contractes serveis	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
% facturació de col·laboracions d'altres empreses	5,15%	8,80%	10,54%	15,67%	9,50%	7,48%	10,52%
% sous TOSCA	75,30%	75,04%	73,31%	63,06%	74,00%	66,66%	60,00%

Taula 2.3 Comparativa del percentatge d'inversió destinada als sous dels treballadors respecte a la facturació de la col·laboració d'altres empreses al llarg dels anys (2005-2011)

El percentatge que correspon a la retribució dels treballadors de TOSCA és un 60% i equival a 185.447,16 €.



Gràfic 2.3 Evolució del percentatge de serveis professionals contractats des de l'any 2005 al 2011

Per altra banda, els serveis professionals contractats per tasques de gestories, reparacions d'equips informàtics i altres reparacions de conservació i manteniment, podem afirmar que el 100% d'aquestes serveis contractats són del territori (comarca de la Garrotxa).

Indicador 2.7 Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització respecte del total de productes distribuïts i comercialitzats

Els productes que oferim a TOSCA són bàsicament a través dels nostres recursos humans, és per això que per les característiques de la nostra tasca podem afirmar que aquests productes són 100% locals.

Indicador 2.8 Percentatge de vendes d'una organització fora del territori respecte del total de vendes

Aquest indicador l'hem calculat segons els ingressos rebuts per part d'organitzacions fora del territori, bàsicament la gran majoria procedeixen de la Generalitat de Catalunya a través del contracte que tenim amb el PNZVG. Durant aquest any 2011 un 81,47% del total correspon a les vendes fora del territori.

Ingressos	€	%
Ingressos d'organitzacions fora del territori	271.406,04	81,47
Total Ingressos 2011	333.139,13	100

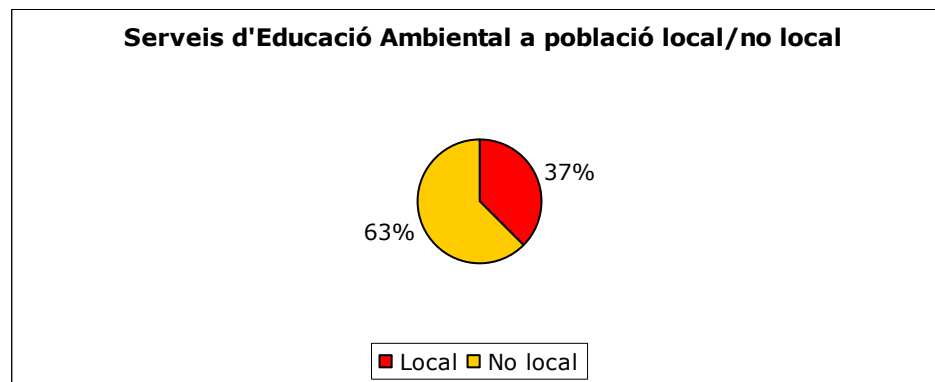
Taula 2.4 Ingressos procedents de vendes a l'exterior del territori respecte dels ingressos totals

Respecte al nombre de participants atesos, en la següent taula es poden observar aquests resultats especificats per programes:

Participants 2011	Total	%
Altres	0	0%
Extraescolars i casals	48	1%
Parc Natural	0	0%
Població forana escolar	4336	61%
Població forana no escolar	135	2%
Població local escolar	2055	29%
Població local no escolar	559	8%
Total	7133	100%

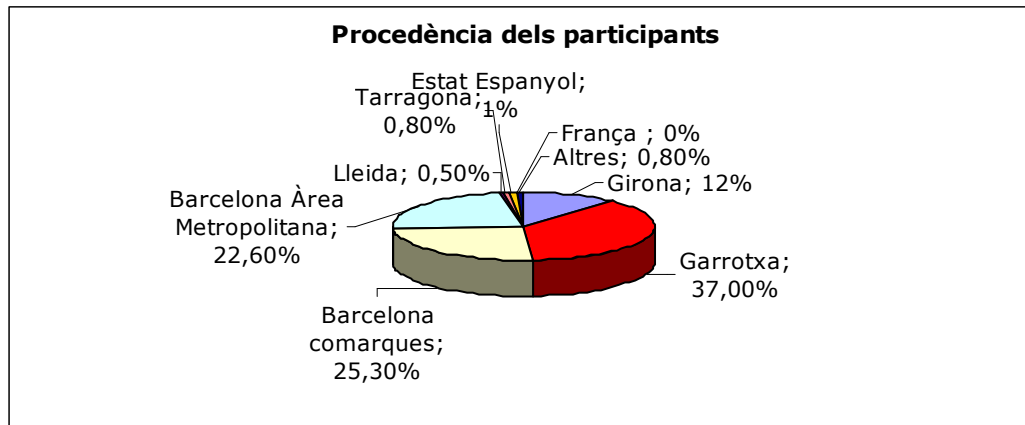
Taula 2.5 Nombre i percentatge de participants atesos durant el curs 2010/2011 segons el programa i públic a qui s'adreça

D'aquests resultats s'observa que un 37% dels participants són locals i un 63% dels participants no són locals.



Gràfic 2.4 Percentatge de serveis pedagògics oferts a població local respecte dels oferts a la població forana

En el següent gràfic s'observa la procedència dels participants durant l'any 2011, un 37% dels participants són de la comarca i un 12% procedeixen de les comarques gironines, seguit d'un 49,2 % que procedeixen de l'àmbit català (Províncies de Barcelona, Tarragona i Lleida) i finalment només un 1'08% dels participants procedeixen d'indrets més allunyats de la comarca (Resta estat Espanyol, França i altres):



Gràfic 2.5 Procedència dels participants atesos durant l'any 2011

Per altra banda, dels serveis informatius podem mostrar la següent taula que indica la procedència dels visitants atesos durant aquest any 2011:

Taula de procedència i distribució dels visitants - 2011											
Tipologia d'equipaments	Total	Alemanyà	Altres	Catalunya	França	Holanda	R.Unit	Resta E. Esp.	Resta Eur.	SD	Varis
Centres d'informació PN	43280	489	300	33140	1796	655	482	3704	715	1918	81

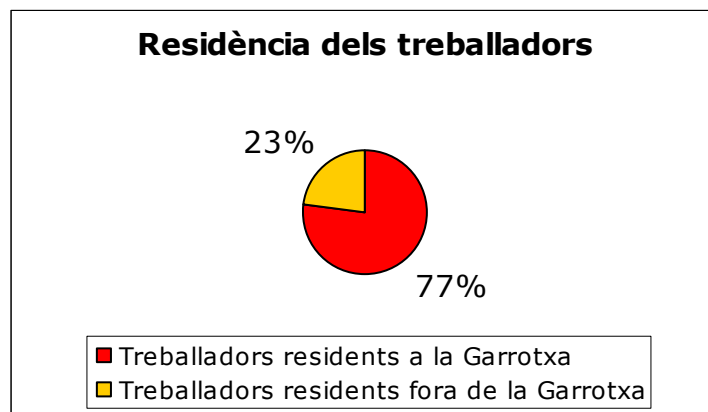
Taula 2.6 Procedència dels visitants atesos als Centres d'Informació del PNZVG

Indicador 2.9 Treballadors residents al territori

Durant l'any 2011, l'equip de TOSCA ha estat format per 12 treballadors, d'aquests hi va haver un canvi de treballador al segon semestre de l'any 2011 i per això es calcula la procedència segons 13 treballadors. La següent taula mostra que 10 treballadors resideixen a la comarca de la Garrotxa i 3 en comarques limítrofes (La Selva i Ripollès):

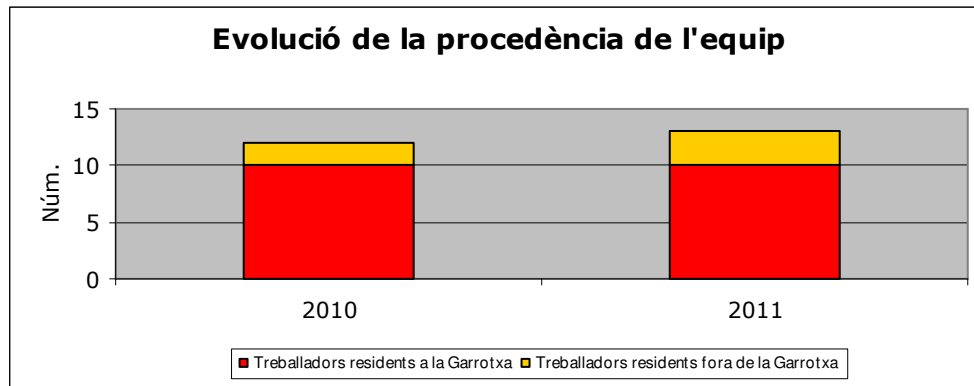
Municipi de residència	Comarca	Nº treballadors	Percentatge
Olot	Garrotxa	5	38,46%
La Vall d'en Bas	Garrotxa	2	15,38%
Les Planes	Garrotxa	1	7,69%
Mieres	Garrotxa	1	7,69%
Santa Pau	Garrotxa	1	7,69%
Amer	La Selva	1	7,69%
Camprodon	Ripollès	1	7,69%
St. Joan les Abadesses	Ripollès	1	7,69%

Taula 2.7 Municipis de residència dels treballadors de TOSCA



Gràfic 2.6 Percentatge de treballadors residents a la Garrotxa respecte dels residents fora de la comarca

En el gràfic següent s'observa que l'evolució de la procedència de treballadors fora la comarca ha variat lleugerament, augmentant el nombre de persones de l'equip residents fora la comarca.



Gràfic 2.7 Comparativa de la procedència dels treballadors dels anys 2010 i 2011

2.2 Gestió empresarial

Indicador 3.1 Existència Missió

TOSCA disposem d'un projecte de centre on contemplem la missió, l'estratègia i els objectius. Aquest el revisem cada quatre o cinc anys i contemplem 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

Anualment tot l'equip de TOSCA mantenim una reunió estratègica per tal de valorar la feina realitzada durant l'any anterior i planificar el següent any.

Els òrgans de govern, representats per la junta de socis de l'empresa, mensualment revisen els objectius estratègics de l'empresa.

Indicador 3.2 Pla estratègic

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 s'aposta per 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 tinguin 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 a part de l'econòmic.

TOSCA hem 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

Indicador 3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària

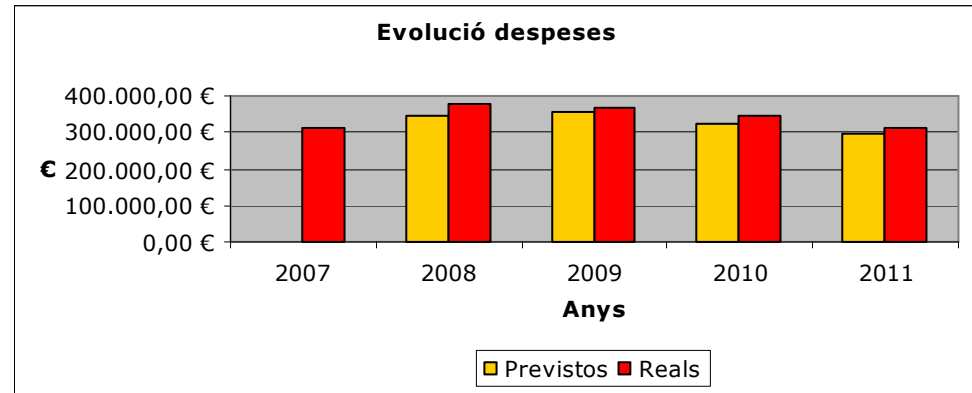
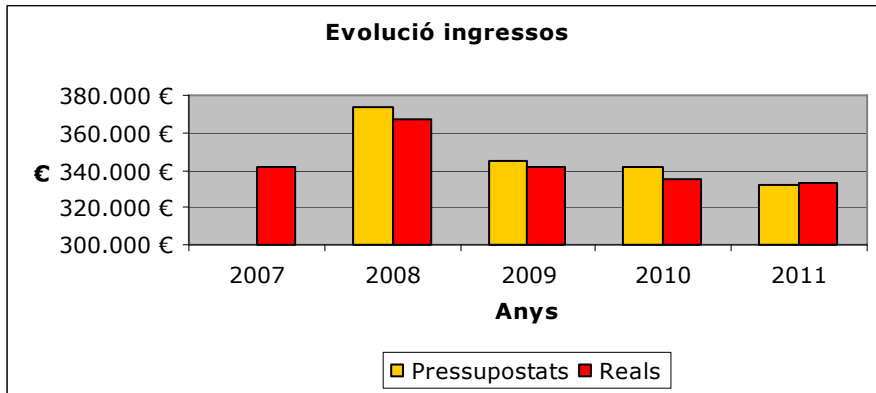
Per a poder fer una planificació anual de les tasques, TOSCA elaborem un pressupost anual on donem importància al seu compliment. És per això que n'analitzem la previsió i els beneficis:

Ingressos	2007	2008	2009	2010	2011
Pressupostats		373.921,00 €	345.279,15 €	341.446,72 €	331.875,58 €
Reals	341.803,00 €	367.678,00 €	342.100,63 €	335.465,67 €	333.139,13 €

Taula 2.8 Ingressos econòmics pressupostats i reals des de l'any 2007 al 2011

Despeses	2007	2008	2009	2010	2011
Previstos		346.319,00 €	354.513,02 €	321.352,46 €	295.436,39 €
Reals	311.361,00 €	376.569,00 €	366.336,78 €	347.396,17 €	313.947,01 €

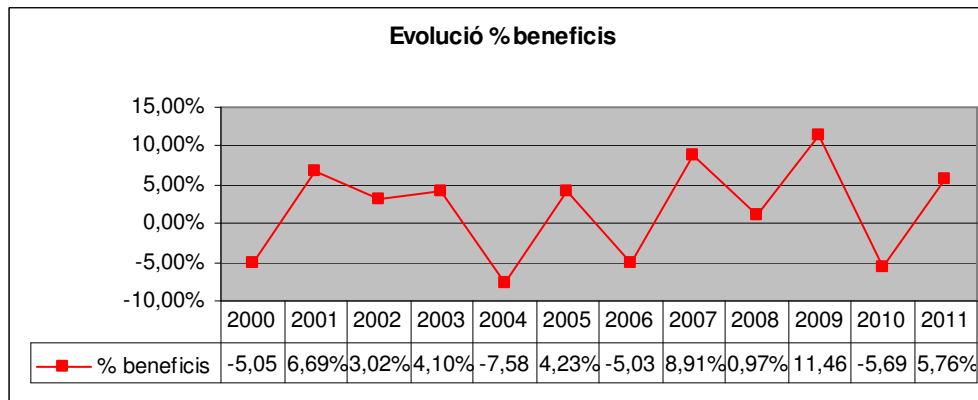
Taula 2.9 Despeses econòmiques previstes i reals des de l'any 2007 al 2011



Gràfic 2.8 i 2.9 Evolució dels ingressos i les despeses econòmiques des de l'any 2007 al 2011

beneficis	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
% beneficis	-5,05%	6,69%	3,02%	4,10%	-7,58%	4,23%	-5,03%	8,91%	0,97%	11,46%	-5,69%	5,76%

Taula 2.10 Evolució del percentatge de beneficis des de l'any 2000 al 2011



Gràfic 2.10 Evolució del percentatge total de beneficis des de l'any 2000 al 2011

Durant el mes de juny, ens reunim per tal de realitzar una valoració dels Serveis Pedagògics, i també ens reunim per fer una revisió econòmica sobre el pressupost establert a inicis d'any i així podem prendre decisions per si cal corregir un desajustament de la previsió que havíem fet a principis d'any.

Igualment, a principis d'any realitzem una reunió per tal de planificar i marcar els objectius a assolir en els diferents projectes de TOSCA. També ens serveix per valorar el pressupost anual en termes econòmics, tenint en compte els resultats de l'any anterior.

Indicador 3.6 Coneixement de les empreses competidores i la seva importància dins el mercat

No veiem a les empreses com a competidores sinó més aviat com a oportunitats per poder realitzar cooperació i col·laboracions amb elles. És a dir, les activitats que desenvolupem no són les mateixes que altres empreses que ofereixen també aquests serveis, sinó que són activitats diferents, és per això que ho veiem com a una oportunitat de col·laboració amb aquestes empreses amb les quals en moments de falta de personal ens donem suport, i a l'inversa. Alhora de programar nous projectes intentem tenir en compte altres empreses que també poden participar-hi o que ja estiguin desenvolupant-ho per poder treballar conjuntament.

2.3 Sistemes de gestió

Indicador 4.1 Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis

TOSCA disposem d'un contracte amb el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa (PNZVG) per tal de gestionar els Serveis Informatius i els Serveis Pedagògics d'Educació Ambiental del Parc. Com que el PNZVG està acreditat amb les certificacions de la Q de qualitat i la ISO 9.001, resulta necessari que TOSCA passem auditories d'aquests sistemes en

relació als serveis que realitzem al PNZVG. Seguim els protocols definits en la Q de qualitat del PNZVG per a cada un dels nostres serveis.

En relació als Serveis Informatius disposem d'un Manual de l'Informador on s'especifica detalladament la tasca dels informadors a més de contenir la informació i documentació necessària per poder atendre correctament als visitants. Aquest manual es va actualitzar durant l'estiu del 2011.

Per a cada projecte de TOSCA tenim definides unes fitxes tècniques específiques on es realitza un balanç de cada projecte a partir de la valoració i el compliment dels objectius proposats en el projecte. En l'elaboració d'aquestes fitxes tenim en compte el principi de precaució per evitar exposar a qualsevol risc treballadors, usuaris o generar un impacte ambiental no desitjat.

També durant el 2010-2011 es va realitzar l'estudi de satisfacció dels visitants al Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. Es van recollir un total de 448 enquestes. Els resultats d'aquestes enquestes indiquen que els usuaris estan molt satisfets amb l'atenció personal rebuda per parts dels informadors/es dels CI. A nivell general, han rebut una valoració de 5 (en una escala de 0 a 5) en un 87,7% d'ocasions pel que fa al tracte; un 86,1 %, en explicació; 83,5 % en predisposició a informar i un 87,8 % en coneixement. En referència a la qualitat de la informació donada, ja sigui oral com escrita, els resultats també són molt bons Els resultats quantitatius d'aquestes enquestes indiquen que un 40 % considera la informació transmesa oralment com a bona i un 60 %, molt bona. Un percentatge semblant s'obté en la informació escrita, un 54,1% opina que és bona i un 37,9 % molt bona.

2.4 Màrqueting responsable

Indicador 5.1 Existència de mecanismes per assegurar fiabilitat accions comercials

Des de TOSCA realitzem diverses accions emmarcades en un màrqueting responsable tot i que no tenim definit cap protocol en aquest sentit. Una d'aquestes accions ha estat la tramesa de l'Oferta Pedagògica a totes les escoles de Catalunya a través de correu electrònic i no per correu postal com fèiem anteriorment, d'aquesta manera hem estalviat en paper i en despeses de correus.

Indicador 5.2 Realització accions per promoure ús responsable i segur dels productes

Per tal de promocionar els valors de la nostra empresa hem realitzat presentacions de la nostra empresa en els següents llocs durant aquest any 2011:

- Pays de Saint-Flour Haute Auvergne
- CHANTARISA centre d'acueil permanent
- Casa Cultural de Benabarre
- Centro Cultural Castejón de SOS
- Casa Cultural de GRAUS

També cal indicar que hem presentat la nostra memòria de sostenibilitat i que aquesta s'ha incorporat en la base de dades d'experiències de Responsabilitat Social al portal RsCat. La memòria ha estat revisada per un grup de treball creat en el marc del Consell de Relacions Laborals de Catalunya (CRL) on hi ha representats el Govern de la Generalitat i les organitzacions empresarials i sindicals més representatives de Catalunya .

Altres accions que realitzem per tal de promoure un ús responsable i segur dels nostres serveis per una banda són les indicacions de bones pràctiques que adjuntem en els contractes dels nostres clients d'escoles. Aquestes indicacions fan referència a recomanacions i normativa pels grups escolars. Per altra banda l'educador transmet en la introducció de la seva activitat un seguit de bones pràctiques per sensibilitzar als usuaris que atenem.

També cal indicar que els fulletons informatius que facilitem als visitants en els centres d'informació del PNZVG contenen una part de recomanacions i normes per als visitants per tal de garantir el seu bon comportament en l'espai natural protegit.

La promoció d'aquest ús responsable es troba especificat en la nostra pàgina web: www.tosca.cat

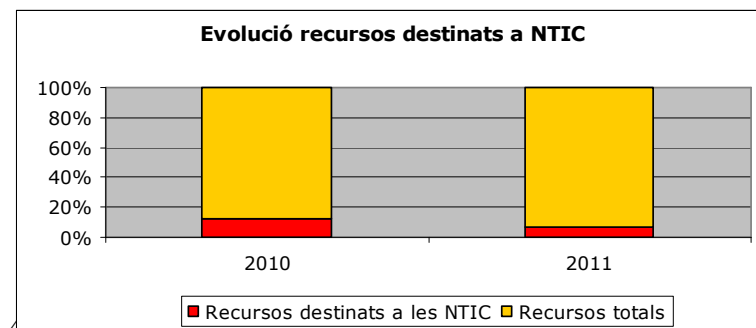
2.5 Noves tecnologies de la informació

Indicador 6.1 % recursos destinats a NTIC / total d'inversió de l'empresa

Si ens fixem en les dades sobre els recursos destinats a les noves tecnologies de la informació i de la comunicació, s'observa que en relació a l'any passat ha baixat lleugerament d'un 12% a un 7%.

	2010	2011
Recursos destinats a les NTIC	12%	7%
Recursos totals	88%	93%

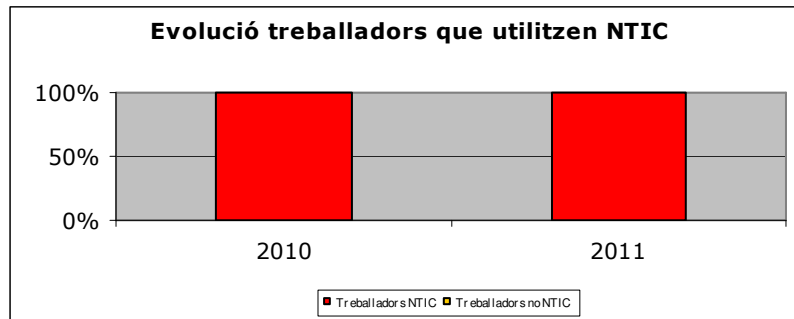
Taula 2.11 percentatge de recursos destinats a les NTIC dels anys 2010 i 2011



Gràfic 2. 11 Evolució dels recursos destinats a les NTIC de l'any 2011 respecte del 2010

Indicador 6.2 % persones treballadors que utilitzen NTIC/ total plantilla

L'ús de les NTIC en la nostra feina hi són presents en tot moment, per això podem assegurar que el 100% de l'equip les utilitza.



Gràfic 2.12 Evolució del nombre de treballadors que utilitza les NTIC respecte de l'any 2010

Indicador 6.3 Tipologia de les NTIC utilitzades per l'organització

Les NTIC utilitzades a TOSCA són les següents, atenent els següents 3 grups:

- Xarxes: ús de Telefonia fixa, banda ampla, telefonia mòbil, ...
- Els Terminals: ordinadors amb navegador d'internet, ...
- Els serveis: correu electrònic, cerca d'informació, blocs, comunitats virtuals,...

Indicador 6.4 Número de persones formades en NTIC/ total plantilla

Durant aquest any 2011, 4 persones de la plantilla han realitzat el curs per a l'obtenció del certificat ACTIC nivell bàsic.

En relació a la formació en NTIC, hem realitzat els següents cursos:

- Curs sobre eines 2.0: 6 persones

- Curs tractament d'imatges: 8 persones
- Taller pràctic: creació d'un web amb Wordpress: 1 persona
- Seminari pràctic: Desenvolupa la teva pròpia eina 2.0: 1 persona

Per tant, tot l'equip s'ha format durant aquest 2011 en NTIC:

	Núm.	%
Persones formades en NTIC	12	100%
Número de persones equip	12	100%

Taula 2.12 Número de persones formades en NTIC durant l'any 2011

2.6 Innovació

Indicador 7.1 % recursos destinats a innovació/ total inversió empresa

Pel que fa a aquest indicador, hem calculat les hores destinades en projectes d'innovació durant aquest any 2011 en relació al total d'hores realitzades per l'equip de TOSCA. En la següent taula mostrem els projectes d'innovació realitzats aquest any 2011 i el percentatge d'hores destinades en relació a les 13.108,4 h, que són el sumatori de les hores realitzades per tot l'equip durant l'any 2011. Per tant, aquest indicador està calculat en recursos humans dedicats en projectes d'innovació, que han estat unes 750 h anuals i que representen un 6% de les hores totals.

Projecte	Hores destinades	% en relació al total d'hores realitzades per la plantilla el 2011
Volcandpark	296,75	2,26%

Youngvolcandpark	20	0,15%
Sortides adults	28,75	0,22%
Taller residus, olis	165,7	1,26%
Pla de l'Estratègia d'Educació Ambiental del Montseny	40	0,31%
Tallers d'Educació Ambiental	20	0,15%
Procés de participació ciutadana a l'Empordà	10	0,08%
Jornades del patrimoni geològic	20	0,15%
Busquem arbres amb història	79,25	0,60%
SCEA_guia de criteris de qualitat en educació ambiental	14,5	0,11%
Renovació entitat corporativa de Tosca	75,25	0,57%
PEMd'O_ projecte educatiu museus d'Olot	30	0,23%
TOTAL	800,2	6,10%

Taula 2.13 Relació de les hores destinades en projectes d'innovació durant el 2011

Per tal de calcular els recursos econòmics que s'han destinat en aquests projectes d'innovació ho hem estimat de la següent manera: les hores que s'han destinat en el treball d'aquestes projectes són 800,2 si ho multipliquem pel preu hora que és de 10.74, ens dona un valor de 8.594,148 €

Indicador 7.2 Nous productes o serveis oferts al mercat

Els nous productes o serveis oferts al mercat són els que s'indiquen en la taula anterior (Taula 2.13)

2.7 Accions de millora

Les accions de millora proposades durant l'any anterior, 2011 s'han començat a treballar i de cares al 2012 es mantenen ja que són accions de millora a mig i llarg termini:

1.- Actualitzar i millorar la WEB de TOSCA.

Aquesta acció continuarà durant el 2012, l'any 2011 s'ha estat treballant en els continguts de la nova web però fins el 2012 no s'actualitzarà. Com a millores d'aquest any ens proposem penjar-hi la memòria de sostenibilitat i el Programa d'Actuacions de la CETS.

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

Al ser un objectiu de millora a llarg termini, s'anirà repetint en els anys.

3.- Millorar la difusió de TOSCA a nivell extern.

Donar a conèixer la nostra empresa en l'àmbit local i diferenciar-la del PNZVG, amb el que un gran públic ens equipara.

4.- Buscar nous projectes desvinculats del PNZVG relacionats amb la conservació del territori i l'educació ambiental.

Aquesta millora ens permetrà de cares a un proper o mitjà futur poder diversificar els nostres clients i disminuir l'alta dependència econòmica actual de l'administració.

5.- Definir un protocol de màrqueting responsable per garantir la fiabilitat/ traçabilitat de la nostra tasca.

Definir un procediment per a millorar la comunicació

6.- Definir un nou organigrama de l'equip junt amb les funcions i responsabilitats de cadascú.

- 7.- Actualitzar i redactar el Pla Director i el Pla Estratègic de l'empresa amb indicadors i objectius avaluables.
- 8.- Elaborar un Pla de comunicació i participació amb els grups d'interès de TOSCA per tal d'establir-ne les relacions. Definir en aquest pla, el mitjà de comunicació, la periodicitat i el mecanisme de participació de cada grup d'interès.
- 9.- Col·laborar en la redacció d'un protocol de criteris de qualitat en l'educació ambiental juntament amb altres entitats interessades.
Nova certificació de qualitat Q en educació ambiental.
- 10.- Incrementar el nombre de proveïdors i productes locals i de qualitat.
Sempre que ens sigui possible contractar proveïdors locals i intentar realitzar compres de productes locals.

3. Vector ambiental



3.1 Política ambiental

Indicador 8.1 Existència política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat

El fet de treballar en els equipaments del PNVZG no ens permet fer un seguiment dels consums d'aigua.

TOSCA som una empresa que treballem en l'àmbit del medi ambient i del turisme sostenible, és per això que la nostra filosofia d'empresa contempla el nostre compromís amb el medi ambient i la nostra voluntat de respectar-lo en la mesura que ens sigui possible desenvolupant els nostres serveis. No només complim amb els requeriments ambientals de la normativa vigent sinó que anem més enllà en assegurar minimitzar la nostra petjada ecològica i és per això que hem definit una política ambiental.

Tenim definit un protocol de bones pràctiques ambientals de TOSCA, conegut per tot l'equip on es defineixen els següents aspectes:

- Climatització
- Energia
- Aigua
- Residus: Reduir, Reciclar i Reutilitzar
- Mobilitat
- Consum
- Ambient

Cal indicar, també, que l'any 2010 vam contractar un servei d'assessorament en eficiència energètica i en l'informe que ens van elaborar tenim definides bones pràctiques ambientals per aplicar en el desenvolupament de les nostres tasques i així afavorir l'estalvi energètic.

A part d'aquest protocol de bones pràctiques definit a TOSCA, en la nostra tasca als Centres d'informació del PNZVG també ens regim de la política ambiental definida pel parc en relació als següents aspectes:

- Gestió dels residus d'oficina
- Eficiència en l'ús de paper
- Eficiència energètica
- Eficiència en l'ús de l'aigua

Per altra banda també disposem d'una pauta de bones pràctiques que s'envia a les escoles en el moment en què contracten els nostres serveis.

3.2 Residus

Indicador 10.2 Separació en origen dels residus i gestió d'aquests amb gestors autoritzats

La gestió de residus la realitzem a través de la separació d'aquests segons la seva tipologia per així garantir-ne el seu reciclatge i reutilització sempre que sigui possible. Tenim diversos contenidors per a la separació de residus: paper/cartró, plàstic, vidre, matèria orgànica i altres residus que portem a la deixalleria mòbil (olis domèstics, material divers,...)

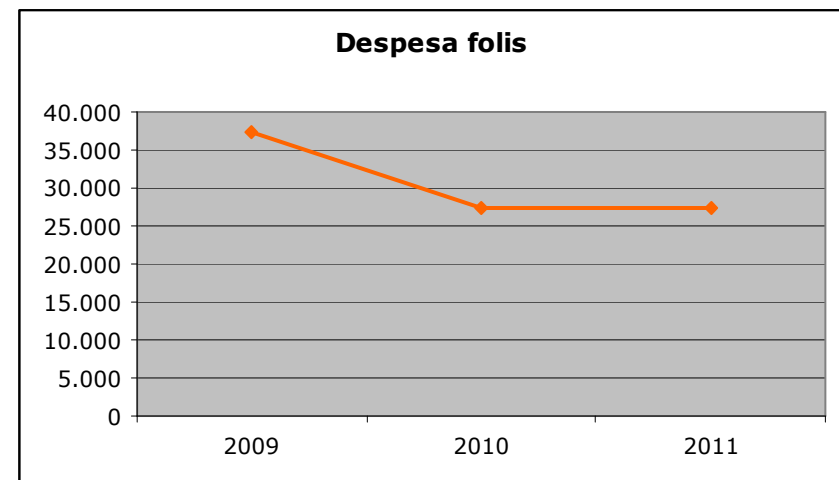
No obstant, hem de tenir en compte que la gran part de la nostra feina la realitzem en equipaments que no són de la nostra dependència, com els centres d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, i és per això que en aquests equipaments ens hem d'adaptar a les condicions establertes pel PNZVG.

Indicador 10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins

En el desenvolupament de la nostra activitat bàsicament generem residus de paper, per això des de l'any 2009 fem un recompte de l'ús de paper per treballador anual. Si ens fixem ens els resultats, podem apreciar que l'ús ha disminuït ja que hem aplicat mesures correctores en la conscienciació de la generació de residus i concretament en aquest any ens hem mantingut en els valors generats l'any passat.

	2009	2010	2011
Despesa folis	37.500	27.500	27.500

Taula 3.1 Evolució de la despesa de folis des de l'any 2009 al 2011



Gràfic 3.1 Evolució de la despesa de folis des de l'any 2009 al 2011

Indicador 10.4 Actuacions realitzades per reduir el volum de residus generats i valoritzar-los

Aquestes actuacions les tenim definides en el manual de bones pràctiques ambientals de TOSCA.

Les accions especificades en aquest manual en relació als residus són les següents:

- La persona encarregada de realitzar la compra de material de TOSCA, evitarà comprar productes que tinguin un excés d'embalatge, ja sigui plàstic, porexpan, PVC, cartró. És a dir escollirà productes que generin la menor quantitat possible de residus. També evitarà comprar productes d'un sol ús. Es prioritzarà la compra de productes que es puguin recarregar, com per exemple piles recarregables.
- Un cop s'hagi esgotat un tòner d'una impressora o de la fotocopiadora, aquests es disposaran a la caixa que es troba al magatzem. Quan n'hi hagin uns quants s'avisarà a l'empresa que els recull per reciclar-los. La persona responsable d'avisar a l'empresa és la que coordina el tema de residus.
- Tot el personal de TOSCA reutilitzarà paper sempre i quan la tasca que desenvolupi ho permeti. A cada sala de treball es col·locaran dues safates: una de paper per reutilitzar i una altra de paper reciclat.
- Utilitzarem caixes de cartró i bosses de roba o paper per transportar el material o documentació d'un centre a un altre o durant les activitats. Per exemple quan es transporta material als Centres d'Informació o es preparen comandes de fulletons informatius pels equipaments que ho requereixen.
- S'incorporarà al treball previ que realitzen els alumnes, el tema de la generació i eliminació de residus alhora de realitzar l'esmorzar i pícnic de la sortida. S'oferiran alternatives als embolcalls prioritzant l'ús de recipients reciclables.

3.3 Gestió de l'energia

El fet de treballar en els equipaments del PNVZG no ens permet fer un seguiment dels consums energètics.

Indicador 13.2 Actuacions realitzades per reduir el consum d'energia

Aquestes actuacions estan definides en el manual de bones pràctiques ambientals que hem definit per tal de posar-lo a la vista en els centres que l'empresa gestiona:

- Climatització per tal de mantenir una temperatura de confort de 20°C a l'hivern i de 25°C a l'estiu s'ha establert el següent:

Hivern:

- Les persones que arribin al Tarut aixecaran les persianes i obriran els porticons per aprofitar al màxim la llum del sol.
- A partir de la posta de sol tancarem les persianes i porticons per evitar la pèrdua d'escalfor.
- La darrera persona abans de marxar del Tarut, regularà els termòstats de les estufes elèctriques d'oli deixant-les al mínim (posició 1) durant la nit. Al matí la primera persona que arribi regularà els termòstats deixant-los a una posició intermitja, sempre que es requereixi.
- La darrera persona abans de marxar del Tarut ha de revisar que totes les persianes i porticons quedin tancats per evitar pèrdues de calor durant la nit.
- Durant el dia, evitarem la pèrdua de calor obrint innecessàriament portes i finestres, i evitarem corrents d'aire. Atenció amb la porta d'entrada. Es proposa posar una molla que permeti que la porta es tanqui sola.
- A les hores de màxima insolació es podrà ventilar la instal·lació.

Estiu:

- A mig matí col·locarem els tendals i baixarem les persianes a mitja alçada per evitar la radiació solar directe.
- Per assegurar una bona ventilació obrirem portes i finestres, evitant però corrents d'aire. La ventilació es realitzarà a les hores de menor insolació per evitar l'entrada de calor.

- Aprofitarem al màxim la llum natural. Obrirem durant, les hores de sol, els porticons i alçarem les persianes. Tindrem en compte l'època de l'any per evitar pèrdues de calor o una insolació directe.
- Utilitzarem models de bombeta de baix consum i d'eficiència alta, com és el cas dels fluorescents.
- Obrirem els llums quan sigui estrictament necessari.
- Tancarem els aparells elèctrics que no es facin servir.
- La darrera persona abans de marxar del Tarut, revisarà que no quedi cap llum obert i cap aparell elèctric encès (impressores, fotocopiadores, plastificadora). Fixar-se amb la posició stand by en que queden alguns aparells.

3.4 Contaminació de l'aire

Indicador 15.1 Quilograms equivalents de CO₂ llançats a l'atmosfera / unitats de producció

En relació a aquest indicador s'ha calculat en base als desplaçaments que realitzem durant l'any per atendre als centres d'informació del PNZVG fora d'Olot, és a dir, a Can Passavent (Crosca) situat a 8 Km d'Olot, Can Serra (Fageda d'en Jordà) situat a 4,5 Km d'Olot i Sant Feliu de Pallerols situat a 30 Km d'Olot.

Durant l'any 2011 hem treballat 756 dies en els respectius centres d'informació que per tant suposen un total de 15.923 Km realitzats:

Centre d'informació	Distància en Km des d'Olot x 2	Dies a l'any	Total km
Can Passavent	16	272	4352
Can Serra	9	339	3051
Sant Feliu de Pallerols	60	142	8520
TOTAL	85	753	15923

Taula 3.2 Relació dels quilòmetres realitzats segons els dies treballats en cada Centre d'Informació del PNZVG fora d'Olot

Per altra banda també hem fet el mateix càlcul amb els quilòmetres realitzats durant l'any 2011 en la resta de projectes de TOSCA. Aquests han estat de 8.350 Km

	Total Km
Altres desplaçaments	8350

Taula 3.3 Total de quilòmetres realitzats en desplaçaments en altres projectes de TOSCA

Fent la conversió a Tn de CO₂ emeses, ens surt un valor de 1,16. Si els sumem amb les emissions realitzades pels desplaçaments en Centres d'informació ens dona un total de **3,37 Tn CO₂ emeses durant l'any 2011.**

Indicador 15.3 Iniciatives per reduir les emissions atmosfèriques i les reduccions assolides

Les accions que realitzem per tal de reduir les emissions contaminats a l'atmosfera són bàsicament de compartir cotxe en els desplaçaments que hem de realitzar per portar a terme la nostra activitat. És a dir, per una banda en els serveis pedagògics es comparteix cotxe entre els guies per anar fins el punt de trobada amb els clients i sempre que ens és possible intentem aprofitar el viatge amb el mateix autocar que transporta als escolars, i per altra banda, també intentem compartir vehicle en els desplaçaments per atendre els centres d'informació de Can Serra i Can Passavent que es troben en la mateixa carretera i

tenen el mateix horari d'atenció als visitants (tot i que aquesta tasca ens és molt difícil pel fet de que l'atenció als CIF és rotatòria, cada dia és variable la persona que hi treballa i tothom resideix en llocs diferents, per això se'ns fa molt difícil poder-nos coordinar).

Una altra acció que realitzem és alhora de planificar la distribució de les persones en els CIF, s'intenta lligar-ho de manera que es produeixin els menors desplaçaments en vehicle privat, és a dir destinar-hi al treballador que resideix més a prop del centre.

En el manual de bones pràctiques ambientals en l'apartat de mobilitat hem establert:

- Alhora de realitzar les diferents activitats, compartirem els desplaçaments amb el mínim de vehicles.
- En desplaçaments al centre d'Olot, prioritzarem anar a peu o en bicicleta.
- Utilitzarem el transport públic en desplaçaments comarcals i intercomarcals, sempre que els horaris siguin compatibles.
- En la realització dels Casals d'Estiu es realitzaran els desplaçaments a peu o bé en transport públic.
- En les activitats adreçades a un públic adult també s'agrupen per emprar el mínim de cotxes possibles.

Si tenim en compte aquestes iniciatives que realitzem per tal de disminuir les emissions atmosfèriques podem assegurar que els càlculs realitzats en l'indicador 15.1 ens donarien un valor molt més baix. Però per poder-ho calcular fàcilment ho hem fet de la manera detallada anteriorment, ja que ens és molt difícil poder-ho calcular en base a aquestes iniciatives de compartiment de cotxe i desplaçaments més curts a causa de la poca distància de certs treballadors als centres d'Informació, ja que no en realitzem cap registre.

3.5 Integració ambiental de les persones treballadores

La nostra tasca gira en l'eix del medi ambient i és per això que tots els treballadors som conscients en aplicar bones pràctiques ambientals en el desenvolupament de la nostra activitat.

Indicador 16.1 Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los en aspectes mediambientals

Un dels objectius que ens fixem per als propers anys és valorar les tones de CO₂ emeses anualment per tal de conscienciar-nos entre tot l'equip de petites accions que puguem aplicar per tal de poder reduir aquestes emissions. Per altra banda també ens interessaria poder compensar aquestes emissions, però el primer pas que ens cal assolir és reduir-les abans de compensar-les.

La formació i informació en aspectes mediambientals a tot el personal es realitza de manera periòdica a través de les reunions setmanals, el butlletí quinzenal i en la tramesa de correus electrònics.

3.6 Innovació ambiental

Indicador 17.1 Nombre d'actuacions de millora implantades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient

TOSCA realitzem campanyes i accions d'educació ambiental en el nostre dia a dia, per tant permanentment realitzem de manera coherent millores i innovacions en matèria ambiental.

Com que la nostra activitat gira entorn la sostenibilitat i el medi ambient, aquest apartat coincideix en l'apartat que hem definit anteriorment en el vector econòmic, 2.7 Innovació pàg. 44.

Indicador 17.2 % d'inversions en matèria ambiental/total d'inversions

Atès a que la nostra organització desenvolupa serveis ambientals d'educació i turisme, el 100% de les inversions es destinen en matèria ambiental.

3.7 integració en l'entorn

La conservació de l'entorn va intrínscament lligada a la filosofia de l'empresa i per això col·laborem en tot moment tant professionalment com voluntàriament per tal de millorar el manteniment i la conservació del PNZVG, el seu entorn i la resta de la comarca.

Indicador 18.1 Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat

El nostre equip es troba totalment integrat en l'entorn ja que precisament és gràcies aquest entorn que realitzem la nostra activitat. El desenvolupament de la nostra activitat és en l'entorn més proper, aquesta és la nostra eina de treball i és per això que garantim en tot moment l'integració de les nostres accions produint-hi el mínim impacte possible.

Indicador 18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat a l'entorn

Complim en la nostra política de gestió de la biodiversitat a través del compromís que mantenim amb el PNZVG com empresa col·laboradora i com empresa acreditada amb la CETS. Desenvolupem les nostres activitats d'acord a la normativa que se'ns aplica i a les autoritzacions del PNZVG, aquestes activitats no tenen limitacions per fragilitat al medi, no obstant això, evitem

promocionar o realitzar-les en les zones més massificades del Parc, i fomentem el transport públic donant informació de les línies existents i dels seus horaris, tot i les deficiències d'aquest servei a la comarca.

Si ens centrem en la tasca dels serveis pedagògics podem afirmar que hem elaborat totes les activitats que oferim tenint en compte en tot moment l'entorn, i és precisament a partir d'aquest entorn que hem adaptat les nostres activitats. Tot el ventall d'activitats que oferim estan relacionades al nostre entorn més proper, comarca de la Garrotxa.

Si ens centrem en la tasca dels serveis turístics, atenció als centres d'informació del PNZVG, també cal destacar que som informadors del nostre entorn i que lògicament estem integrats en ell. La tasca la realitzem en els equipaments que han estat edificats segons les característiques de la zona i d'acord amb la normativa del PNZVG o són antics edificis restaurats per poder desenvolupar aquesta tasca, centres d'informació del PNZVG.

3.8 Conservació de l'entorn

Indicador 19.2 Col·laboracions realitzades pel manteniment dels espais naturals i culturals

El fet d'estar adherits a la CETS, demostra la nostra voluntat de compromís amb el PNZVG i els seus objectius de conservació i manteniment de l'entorn. Des de l'any 2008 que estem adherits a la CETS del PNZVG i vam elaborar un pla d'accions a tres anys vista que l'any 2012 ens caldrà renovar.

També som empresa col·laboradora del PNZVG això indica que hem de seguir les directrius que ens marca el parc alhora d'oferir els nostres serveis pedagògics per assegurar-ne una qualitat i respectar en tot moment el patrimoni natural i cultural de l'àrea

3.9 Accions de millora

Les accions de millora proposades l'any passat per al 2011, es continuaran desenvolupant aquest 2012, ja que responen a accions de llarg termini:

1.- Disminuir les emissions de CO₂ en els desplaçaments per causes laborals

Compartir cotxe en els desplaçaments realitzats per les activitats de serveis pedagògics i aprofitar, sempre que sigui possible, el viatge amb el mateix autocar que porta als escolars i en la mesura que sigui possible, també compartir vehicle des d'Olot per anar als Centres d'informació de Can Passavent i Can Serra, ja que es troben en la mateixa carretera i tenen el mateix horari d'atenció al visitant. Aquest objectiu comporta una alta coordinació entre el personal que ha d'atendre els 2 centres, donat que hi ha molta variabilitat en el calendari dels treballadors.

Poder incloure la recollida de CO₂ en la base de dades d'hores i dietes de tot el personal.

Valorar anualment les emissions emeses i aplicar accions de millora per tal de reduir-les. També pensar en poder establir accions de compensació.

2.- Adquirir cartutxos de tinta reciclats

Intentarem modificar els cartutxos que tenim actualment de tinta per altres de reciclats.

3.- Donar suport a entitats de defensa del territori, ecologistes i socials.

4.- Desenvolupar activitats en zones menys sensibles de l'entorn.

Cercar indrets de la comarca que no estiguin freqüentades i que el seu nivell de conservació permeti desenvolupar-hi activitats d'educació ambiental.

5.- Treballar en finques de la comarca en projectes de custòdia del territori.

Adquisició de finques per a la gestió del territori.

Relacionar-nos amb finques privades i entitats de conservació per tal de poder arribar a algun acord de custòdia del territori.

6.- Minimitzar la generació de residus i impactes per part dels grups escolars per mitjà de les recomanacions en la visita.



4. Vector Social

4.1 Grups d'interès

Indicador 20.1 Definició mapa grups d'interès

Per 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.

Àrees	Grups d'interès	Via de comunicació	Sistemàtica valoració satisfacció	Freqüència
Serveis informatius	Visitants	presencial, correu electrònic, telèfon	Estudi satisfacció visitants (cada 5 anys) i enquestes.	Periòdicament
	PNZVG	Correu electrònic, telèfon, reunions,...	Reunions	Setmanalment
	Turisme Garrotxa	Correu electrònic, telèfon, reunions,...	Reunions	Mensualment
	Oficines de turisme comarcals	Correu electrònic, reunions.		Setmanalment
	Punts d'informació PNZVG	Correu electrònic, butlletí turisme Garrotxa "Flaixos", reunió anual	Reunió	Setmanalment

	Treballadors TOSCA	Correu electrònic, telèfon, reunions anuals, butlletí,...	Enquestes i reunions	Setmanalment
	Empreses col·laboradores	Correu electrònic, telèfon, reunions,...		Setmanalment
Educació Ambiental	Escoles foranies	Correu electrònic, telèfon	Enquestes	A cada sortida
	Escoles locals	Correu electrònic, telèfon, reunions	Reunions i enquestes	A cada sortida
	Educadors TOSCA	Correu electrònic, telèfon, reunions anuals, butlletí	Enquestes i reunions	Setmanalment
	Educadors d'empreses col·laboradores	Correu electrònic, telèfon	Reunions	Mensualment
	PNZVG	Correu electrònic, telèfon, reunions, butlletí	Reunions	Setmanalment
	Comunitat local: Associacions, ajuntaments,...	Correu electrònic, telèfon, reunions	Enquestes	Anualment
	Àrea Tècnica	Clients	Correu electrònic, telèfon i reunions	Reunions
General	Proveïdors	Correu electrònic, telèfon		Mensualment
	Clients	Correu electrònic, telèfon i reunions	Reunions o enquestes	Mensualment
	Treballadors	Correu electrònic, telèfon, reunions setmanals, reunions anuals, butlletí,...	Reunions i enquestes	Setmanalment
	Serveis de professionals	Correu electrònic, telèfon		Mensualment

Taula 4.1 Relació dels Grups d'Interès de l'organització

Indicador 20.2 Fluxos relacionals entre organització i grups d'interès

Especificat en la l'indicador anterior, Taula 4.1

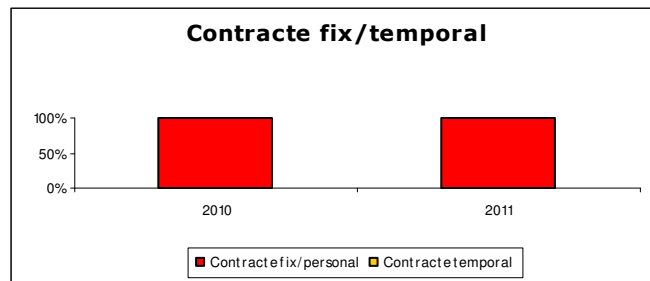
Indicador 20.3 Existència sistemàtica de valoració satisfacció grups d'interès

Especificat en la l'indicador anterior, Taula 4.1

4.2 Condicions sociolaborals de les persones treballadores

Cal destacar que la permanència a l'empresa és d'uns 12 anys, tenint en compte que l'empresa té 17 anys de vida, aquest és molt elevat i per tant molt bon indicatiu del bon ambient de treball de l'empresa.

Indicador 21.1 % personal fix / total plantilla

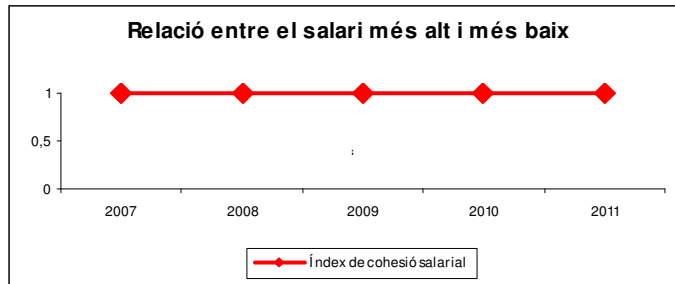


Gràfic 4.1 Comparativa del percentatge de personal amb contracte fix respecte del personal amb contracte temporal anys 2010 i 2011

La jornada de treball de 10 membres de l'equip és completa, és a dir de 40 hores setmanals i dues persones estan contactades per mitja jornada, 20 h setmanals.

Indicador 21.3 relació entre el salari més baix i el més alt

L'organització es caracteritza pel fet que tothom té el mateix sou al comptar el preu per hora treballada. Aquest és el mateix siguin quines siguin les tasques que es realitzin i no hi ha discriminació de sexe ni procedència.



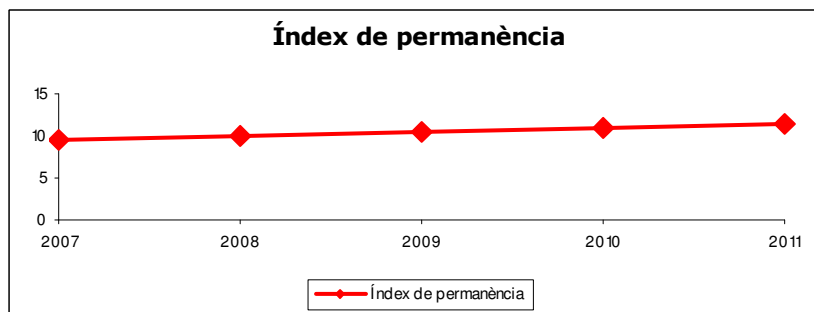
Gràfic 4.2 Evolució de la relació entre el salari més alt i el més baix del personal des de l'any 2007 al 2011

Indicador 21.4 existència d'igualtat salari dona /home

Especificat en l'indicador anterior, 21.3

Indicador 21.5 Índex permanència del personal de l'empresa

L'empresa es va constituir l'any 1995 amb el nom de Planagumà - Ferrers. L'any 2006 va canviar de nom per l'actual, TOSCA. Per tant la vida de l'empresa és de 17 anys on la permanència del personal va augmentant any rera any ja que molts treballadors hi són des dels seus inicis.



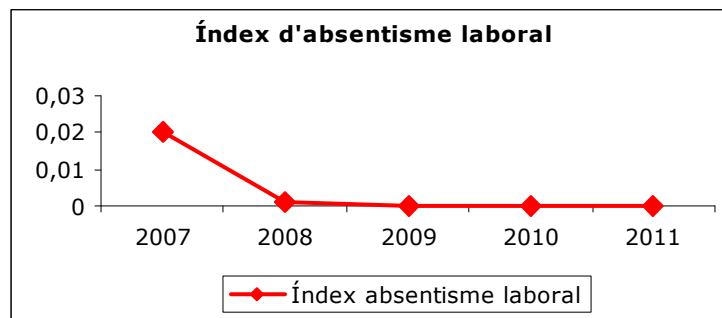
Gràfic 4.3 Evolució de l'índex de permanència del personal a l'empresa al llarg dels anys

Indicador 21.6 N° de baixes voluntàries i/o acomiadaments /total plantilla

Durant aquest any 2011 no n'hi ha hagut.

Indicador 21.7 Índex absentisme laboral

Des de sempre hi ha molt poc absentisme laboral afectant a un percentatge molt baix del total d'hores treballades.



Gràfic 4.4 Evolució al llarg dels anys de l'índex d'absentisme laboral

Indicador 21.9 Nivell satisfacció a la feina

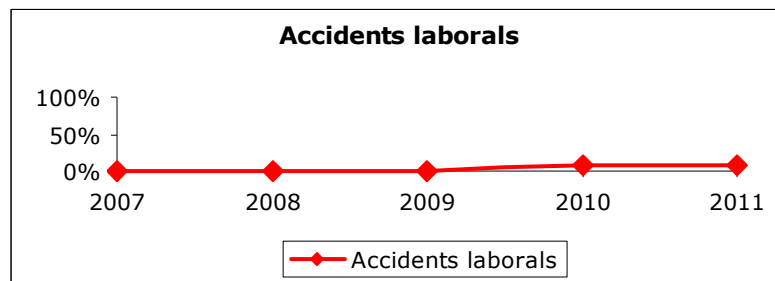
A final d'any cada membre de l'equip donava resposta a una enquesta de satisfacció per tal de valorar diferents ítems de la satisfacció a la feina. Però durant aquest any 2011 no s'ha passat aquesta enquesta a l'equip sinó que s'han realitzat reunions personals individualitzades a cada treballador per tal de parlar sobre els projectes que desenvolupa i analitzar-ne la seva satisfacció. El fet de realitzar aquestes reunions personals permeten obtenir la postura de cada membre de l'equip per tenir en compte alhora de planificar de nous projectes o millora d'altres.

Indicador 21.11 N° accidents i malalties laborals. Índex incidència

Durant aquest 2011 hi ha hagut 1 accident laboral que ha suposat unes 19,29 h de baixa.

	2007	2008	2009	2010	2011
Accidents laborals	0%	0%	0%	8,30%	8,30%

Taula 4.2 Percentatge d'accidents laborals en relació al total de membres de l'equip



Gràfic 4.5 Índex d'accidents laborals des del 2007 al 2011

Indicador 21.12 Inversió i despeses per persones en salut, higiene treball i ergonomia més enllà de la llei

Les despeses en relació al servei de prevenció en riscos laborals que correspon a el contracte amb la mútua, revisions mèdiques dels treballadors i formació en seguretat en el treball han estat de 1.491,75 € durant aquest any 2011.

La inversió per treballador correspon a 124,35€.

Indicador 21.13 Acords per beneficis socials

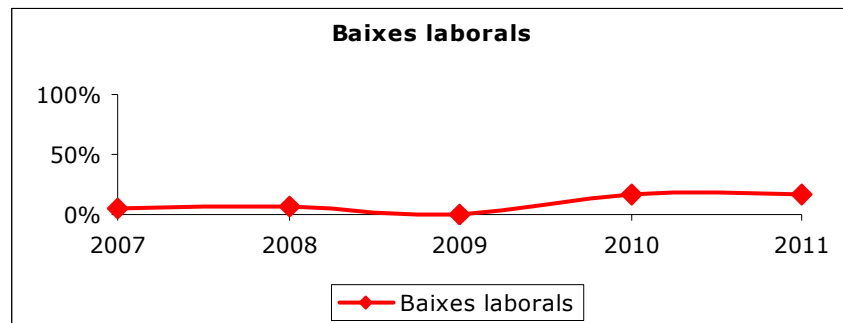
Cada any, a final d'any realitzem una reunió per tal de pactar entre tots els membres de l'equip el conveni de condicions sociolaborals.

Indicador 21.15 Índex baixes laborals

Durant aquest 2011 hi ha hagut un total de dues persones de la plantilla que han estat de baixa:

	2007	2008	2009	2010	2011
Baixes laborals	5%	6%	0%	16,70%	17%

Taula 4.3 Percentatge de baixes laborals



Gràfic 4.6 Índex de baixes laborals al llarg del temps

Indicador 21.16 Existència de mesures per a una millor organització del temps

A TOSCA es vetlla en tot moment per la conciliació de la vida personal i laboral per tant sempre hi ha una flexibilitat horària excepte en l'atenció als CIF i les activitats pedagògiques programades que estan marcades en un horari determinat acordat amb els clients.

Indicador 21.17 Acord que recull condicions sociolaborals dels treballadors

Especificat en l'indicador 21.13, conveni que elaborem a final d'any.

4.3 Participació de les persones treballadores

Indicador 22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa

En la següent taula mostrem la tipologia de reunions que desenvolupem al llarg de l'any a TOSCA:

Tipus de reunions	Objectius	Temporalitat (hores anuals)	Responsable (ordre del dia i acords)	Conductor	Altres
Coordinació	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar calendari ▪ Informar temes destacats SIN i SPE ▪ Comentar les incidències 	Setmanals (50h)	Engràcia i Montse	Octavi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació de tot l'equip. ▪ Són la base del treball diari. ▪ Possibilitat de convocar reunió específica per treballar les incidències
Serveis Pedagògics	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar nous materials ▪ Treballar incidències i valoracions ▪ Programar les tasques de gestió i millora dels materials 	Durant el curs escolar (4h)	Noemí	Octavi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació dels educadors/es ▪ Són de discussió ▪ Opció de convocar-ne d'específiques (ex: casals estiu)

Informatives	<ul style="list-style-type: none"> Informar de novetats, estat dels projectes, experiències,... 	No establerta (6h)	Qui coordini projecte	Qui coordini projecte	<ul style="list-style-type: none"> Qualsevol persona les pot convocar
Serveis Tècnics	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar nous projectes (senderisme) 	No establerta (10h)	Qui coordini projecte	Qui coordini projecte	<ul style="list-style-type: none"> Convoquen tot l'equip o part Són de discussió
Valoració i planificació	<ul style="list-style-type: none"> Valorar els programes Planificació dels programes Revisar manual de l'informador Decidir noves línies d'actuació als centres d'informació 	Anuals <u>2 de valoració:</u> al desembre (SIN, STE PEC, laborals) i al juny (SPE, curs) <u>3 de planificació de tasques:</u> al setembre (curs escolar); al gener (tasques generals, PEC); al febrer (CIF) (12h)	Llorenç i/o Octavi Engràcia	Llorenç i/o Octavi Engràcia	<ul style="list-style-type: none"> La reunió de planificació al febrer es convoca l'equip de TOSCA i les entitats col·laboradores
Personals	<ul style="list-style-type: none"> Percebre el clima de treball i les relacions personals Solucionar temes laborals 	No establerta (1h)	Llorenç i/o Octavi	Llorenç i/o Octavi	<ul style="list-style-type: none"> Són convocades pels responsables de TOSCA

Taula 4.4 Tipologia de reunions de l'organització

Anualment cada persona participa en 84h de reunions.

També cal mencionar el nombre d'hores en reunions externes a l'organització per tal de planificar projectes, establir col·laboracions interempresarials i cooperació en projectes, aquestes durant l'any 2011 han estat de 184,25 hores.

Indicador 22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees

Tot l'equip de TOSCA participa en la recollida d'idees per les accions i projectes que es desenvolupen en la nostra activitat. Sempre es realitza la consulta a tot l'equip per les decisions de l'empresa. Per tant podem afirmar que el 100% de les persones de TOSCA participen en els processos de consulta i recollida d'idees.

Indicador 22.3 Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal de l'organització de l'empresa

Precisament un dels punts forts de TOSCA és la participació dels treballadors en les decisions i en el treball en equip, i així ho estipula el projecte educatiu de l'empresa. Tenim determinades tres tipologies de reunions, una setmanal de coordinació, una mensual per àrees i com a mínim dues anuals al juny i al desembre de valoració i avaluació de les tasques realitzades, a més d'una anual de planificació. Els acords s'incorporen en els objectius de l'estratègia del Projecte Educatiu d'Empresa (PEE) i en el funcionament.

Per pactar les condicions laborals es realitza una reunió durant 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.
- **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 seguides provoca desgast i baixa el grau de motivació dels participants. A part també segons la temàtica i l'estat anímic de les persones, 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 diferent 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.

Indicador 22.4 Grau de participació dels treballadors en la titularitat de l'empresa

A final d'any en la reunió de planificació de l'any 2012 es va debatre sobre la modificació en organització de l'empresa per passar a ser socis tots els treballadors de forma S.L.L o passar a formar una cooperativa de treball on tot l'equip passaria a ser soci en igualtat de condicions. En aquesta reunió només tres persones veien favorable el canvi de l'organització en contra de la visió general de mantenir l'organització com fins ara, per tant democràticament es va acordar de seguir com fins ara.

Del total de treballadors de l'equip de TOSCA, el 17% pertany a la titularitat de l'empresa

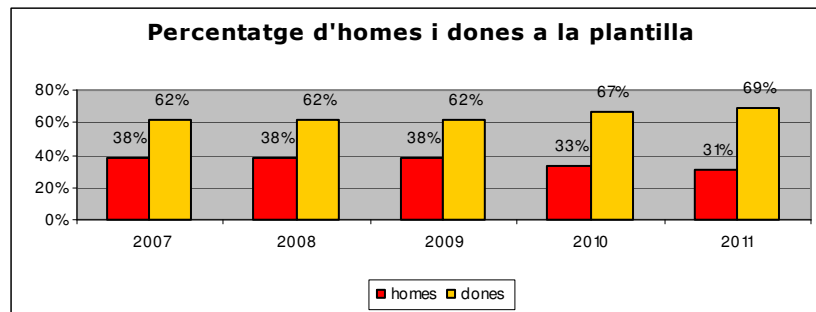
No existeix cap vincle entre la retribució dels socis de l'empresa amb l'assoliment dels objectius estratègics de l'organització.

4.4 Igualtat d'oportunitats

Indicador 23.2 % contractacions amb discriminació positiva o col·lectius desfavorits / total de contractacions

Durant aquest any a TOSCA no hem realitzat cap contractació amb aquest col·lectiu.

Indicador 23.5 % homes i dones dins la plantilla



Gràfic 4.7 Percentatge d'homes i dones a la plantilla de TOSCA

Franges d'edat	Núm. Treballadors
16 - 30 anys (joves)	2

30 - 45 anys	9
més de 45 anys (sèniors)	2

Taula 4.5 Franges d'edat dels treballadors

Indicador 23.6 % llocs de responsabilitat ocupats per dones/ total de llocs de responsabilitat

Els màxims responsables de l'organització són dos homes. Tot i això cal mencionar que la coordinació de les diferents àrees de treball de TOSCA es realitza per diferents membres de la plantilla:

- Àrea de serveis informatius: dona
- Àrea de serveis pedagògics: home
- Àrea de serveis tècnics: home
- Àrea Administrativa: dona

4.5 Formació de les persones treballadores

La formació continuada del personal de TOSCA, Serveis Ambientals d'Educació i Turisme, SL., és important i necessària per al desenvolupament, organització i gestió de les tasques que realitzem: elaboració de materials d'educació ambiental, atenció de visitants als centres d'informació, guiatges a grups escolars locals i foranis, gestió econòmica i del personal laboral, difusió i comunicació de l'entitat (pàgina web, fulletons, logotips), assessorament i serveis tècnics, recerca de projectes...

Donada aquesta importància, l'empresa ha redactat un Pla de Formació d'una durada de 3 anys adreçat als treballadors de TOSCA i que contribueix a millorar el desenvolupament, organització i gestió de les tasques que es realitzen. Per la

particularitat de l'empresa el pla de formació està estretament vinculat a la formació que indica ISO 9001 i la Q de qualitat del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i a l'acreditació de la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS) obtinguda per l'empresa l'any 2009.

Indicador 24.1 Inversió destinada a la formació laboral

La inversió destinada en la formació del personal de TOSCA durant aquest any 2011 ha estat de 277,50h i ha suposat un cost total de 1.223 €, però que gràcies a la Compensació de la Fundació Tripartita de 661,50 € el cost final ha estat de 557,90 €.

Aquest cost ha estat lleugerament inferior al de l'1364,02€, ja que durant aquest any degut a la situació econòmica hem hagut de reduir els costos de formació i hem intentat assistir a tots aquells cursos interessants per a l'empresa i que no tinguessin cap cost econòmic.

	2007	2008	2009	2010	2011
Inversió en formació	3%	4%	1%	2%	0,40%
Personal format	11	11	11	12	12

Taula 4. 6 Evolució del percentatge de recursos destinats a formació i el número de persones formades



Gràfic 4.8 Evolució de la inversió en formació al llarg dels anys respecte del total d'inversió anual

Indicador 24.2 % de personal format en el darrer any/ total de la plantilla

Tots els 12 membres de l'equip han estat formats en el darrer any 2011. Aquesta formació es desglossa en quatre apartats segons les àrees de treball de l'organització: centres d'informació, serveis pedagògics, serveis tècnics i general. La formació ve definida dins el Pla de formació 2011 i se'n fa una valoració a final d'any. La formació rebuda durant aquest 2011 per l'equip de TOSCA ha estat:

- Serveis informatius, centres d'informació:
 - Visita Casa Marcial de Besalú i Coves de Serinyà
 - Visita Besalú projecte Itinerànnia
 - Les llegendes del Riu Brugent.
 - L'oferta de visites de la Cooperativa la Fageda.
 - El routing d'Itinerànnia: com funciona?
- Serveis pedagògics:
 - Tallers de la Diputació de Girona per a Educadors Ambientals
- Serveis Tècnics:
 - Seminari pràctic: Desenvolupa la teva pròpia eina 2.0
- Genèrics:
 - Curs sobre "Treball del personal docent" i "Seguretat en oficines i treball amb ordinadors (PVD)"- Grup MGO
 - Taller pràctic: creació d'un web amb Wordpress
 - Examen per obtenció del certificat PET (B1) d'anglès
 - Curs de francès- Nivell B1.1

- Curs de Francés- Nivell A2.1
- Examen per obtenció certificat ACTIC nivell bàsic
- Curs sobre Eines 2.0
- Curs tractament d'imatges

Indicador 24.3 Existència d'un pla de formació i d'una metodologia d'avaluació de la formació

El Pla de Formació vigent té una durada 2009 -2012. Durant l'any 2010 es va redactar el nou Pla de Formació per al 2010-2012 amb unes propostes a realitzar. Aquest Pla conté una diagnosi de la formació de l'empresa i uns objectius i propostes per aquests 3 anys amb una planificació de la formació per al personal. Anualment es fa una avaluació i valoració de la formació que ha realitzat el personal però no serà fins a la finalització d'aquest Pla 2010-2012 que es podrà valorar el seu assoliment i proposar millores referent a com hagi anat.

L'equip disposa de la formació de Coneixement del Parc Natural i del Territori – Curs de guia del Parc i sessions de coneixement de les àrees del Parc, a més de tenir l'experiència i coneixements en centres d'informació i educació ambiental (el 90% dels professionals fa més de 8 anys que treballen en aquests camps en el Parc Natural)

Per tant la formació va enfocada en com millorar per generar valor afegit als serveis que prestem al Parc Natural i als projectes propis que desenvolupem des de TOSCA:

- Coneixement d'indrets.
- Millor coneixement cultural i naturalístic.
- Coneixements ambientals i de sostenibilitat de darreres recerques.
- Coneixements de custòdia del territori.

Indicador 24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació

El total d'hores de formació rebudes per l'equip de TOSCA ha estat de 277,50 h durant aquest 2011.

La mitjana anual de formació per persona és de 23 hores, amb aproximadament unes 3 hores realitzades fora de l'horari laboral.

Indicador 24.5 Categoria professional de les persones que reben formació

La categoria professional de tot l'equip de TOSCA és de tècnics.

4.6 Comunitat

Indicador 25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius

Aquest any 2011 es va realitzar un acompanyament a l'Associació de Teràpia Ocupacional de Barcelona, col·lectiu amb necessitats especials, als que se'ls va reduir a la meitat el preu dels serveis prestats.

També es continua, com en anys anteriors, venent punts de llibres als centres d'informació que són elaborats pels usuaris del centre de dia de salut mental d'Olot.

Indicador 25.5 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials /horari laboral

L'empresa es compromet amb la comunitat local col·laborant en programes que cerquen la justícia social i ambiental. Durant l'any 2011 es van realitzar tasques coordinació, intervenció i elaboració de documentació per projectes del Centre per a la Sostenibilitat Territorial, comptabilitzades en 25h laborals. Segons la fórmula que proposa el CGS representa un 0,17%.

Indicador 25.9 Proporcionar informació als grups d'interès sobre els valors identitaris del territori

La informació que proporcionem als nostres grups d'interès la podem especificar en dues accions. Per una banda en la nostra tasca als centres d'informació tenim publicacions sobre valors del territori com el Tot Garrotxa, informació de programes com el Visc Entre Volcans o el Descobreix la Garrotxa,...

I per altra banda també cal mencionar que per la nostra adhesió a Turisme Garrotxa i per tant la nostra col·laboració en el programa de visites guiades al territori pels visitants, Descobreix la Garrotxa, se'ns proporcionen invitacions per a poder invitar als nostres clients, i això és el que fem en les escoles foranies que atenem. Sempre proporcionem invitacions del programa Descobreix la Garrotxa a totes les escoles de fora la comarca.

4.7 Cooperació interempresarial

Indicador 26.1 Associacions sectorials a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius



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

El projecte Educatiu d'Empresa (PEC) de TOSCA, està avalat per la Societat Catalana d'Educació Ambiental, ja que forma part del **Consell de Centres d'Educació Ambiental (CCEA)** des de l'any 2008.



Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Agricultura, Ramaderia,
Pesca, Alimentació i Medi Natural**

TOSCA pertany al **Cens d'Entitats d'Educació Ambiental de la Generalitat de Catalunya**

Indicador 26.2 Associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius



Socis de **Turisme Garrotxa Associació de la Garrotxa** adherits des de l'octubre de 2008.

Xarxa d'oficines de Turisme de la Garrotxa



Socis del Centre de Sostenibilitat Territorial (CST)

Fundadors i socis del CST l'any 2006 on TOSCA ha col·laborat activament com a membres socis d'aquesta entitat.

Indicador 26.3 Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana als quals pertany l'organització

- Societat Catalana d'Educació Ambiental: entitat que es dedica a donar suport a les persones que es dediquen o estan interessades en l'educació ambiental a Catalunya. El seu objectiu és impulsar una educació renovada que contempli la problemàtica socioambiental emergent i contribueixi a la formació de ciutadans capaços d'analitzar i oferir alternatives. Bianualment es realitza un Fòrum per tal de debatre i intercanviar opinions, precisament aquest 2011 se'n va realitzar un on TOSCA vam participar-hi defensant la postura de l'entitat sobre com garantir la qualitat de les activitats ambientals, la intervenció dels educadors/es així com la promoció de la innovació educativa.

Indicador 26.4 Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana del territori als quals pertany l'organització

L'organització pertany als diferents fòrums de participació ciutadana:

- Centre per a la Sostenibilitat Territorial: entitat que promou la nova cultura del territori. En els fòrums de participació s'hi ha tractat temes de sostenibilitat. Des de TOSCA creiem i apostem per un nou model de gestió del territori, un que no es limiti exclusivament a l'economia del territori i amb la construcció d'infraestructures, sinó que tingui en compte en tot moment els impactes que es generen al territori.
- Turisme Garrotxa: associació turística de la Garrotxa que vetlla per un model de turisme sostenible i respectuós amb el medi ambient. TOSCA creiem que el tema turístic ha d'anar emmarcat en tot moment en la qualitat i sostenibilitat del territori, per això la nostra postura s'enfoca en garantir la qualitat, la sostenibilitat i la innovació dels recursos i productes

turístics que ens ofereix el territori. Anualment realitzen una assemblea per a tots els socis, però a Tosca no hi participem.

- Fòrum Permanent de la CETS: aquest any 2011 es va assistir als 3 Fòrums Permanents organitzats en el projecte de la CETS a més de les reunions de la Comissió tècnica i de seguiment del projecte que van suposar aproximadament unes 26 hores d'assistència i dedicació. Creiem en la idea del treball conjunt entre els diferents actors implicats en el territori en matèria d'un model sostenible i de qualitat del territori, conjuntament amb les empreses i els organismes del mateix territori.

Indicador 26.5 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial

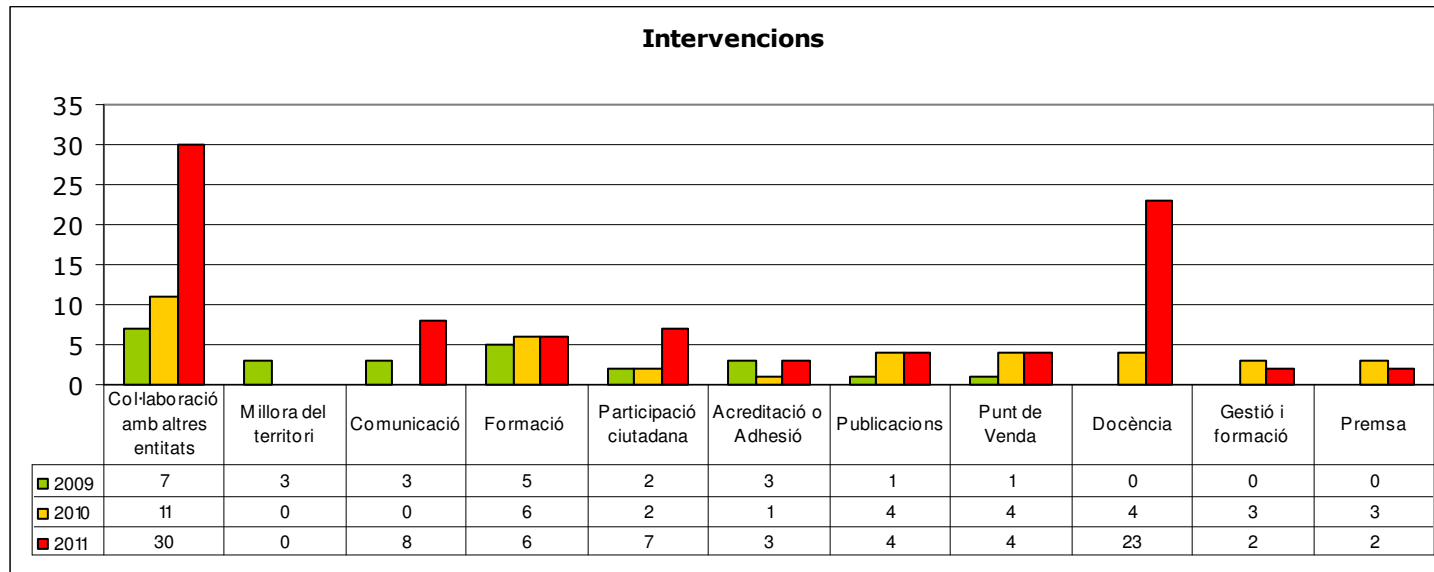
En les següents taules mostrem les cooperacions interempresarials que hem desenvolupat aquest 2011:

Intervencions	Núm
Any 2009	25
Any 2010	33
Any 2011	89

Taula 4.7 Número d'intervencions realitzades en els darrers anys

Relació amb les entitats	2009	2010	2011
Associades	15	12	22
Fundació	3	0	7
Federació	2	0	1
Pública	4	10	2
Privada	1	1	6
Cooperativa	2	3	3
Patronat	0	0	0
Altres	0	5	0

Taula 4.8 Relacions amb altres entitats



Gràfic 4.9 Tipus d'intervencions interempresarials realitzades en els darrers anys

Durant aquest 2011 TOSCA hem continuat treballant en el procés de vinculació amb altres entitats d'educació ambiental de Catalunya per tal de formar una xarxa de complicitats, la XaCAT.

La XaCAT, no es una nova entitat, empresa o associació sinó que neix com un grup de treball per a reflexionar sobre els nous reptes de l'Educació Ambiental. Per avançar en la creativitat i en la l'innovació a l'educació i comunicació ambiental.

La missió o funció : Creació d'un node d'expertesa i complicitat professional, per a complementar-se, augmentar l'implantació i l'acció territorial, la creació i la millora de projectes i propostes d'educació, comunicació i gestió de recursos.

Es tracta d'un grup de treball de sis membres, no tancat a noves incorporacions. En son els membres fundadors els següents equips: La Copa , Coop. de serveis ambientals de Bescanó, Escola de Natura el Corredor ENC de Llinars del Vallès, viladraueducació.com de Viladrau, Cel Rogent de Reus, Tosca i Alt Ter de Sant Joan de les Abadesses.



A continuació es mostra l'àmbit de les entitats amb les que hem col·laborat i realitzat projectes de cooperació durant l'any 2011:

Entitats	Tipus d'entitat	Àmbit
Garrotxa Leader	Pública	Local
Centre de Sostenibilitat Territorial	Associació	Local
Centre de Dia de Salut Mental d'Olot	Pública	Local
Institució Catalana d'Història Natural (ICHN)	Associació	Autonòmic
Geonat Geology	Privada	Local
Pays de Saint-Flour Haute Auvergne	Pública i Privada	Internacional
CHANTARISA Centre d'acueil permanent	Pública i Privada	Internacional
Tresdosun	Privada	Local
Turisme Garrotxa	Associació	Local
PNZVG	Pública	Local

IMPC	Pública	Local
PNZVG	Pública	Local
Alt-Ter	Associació	Autonòmic
SCEA	Associació	Autonòmic
Turisme Garrotxa	Privada	Local
FES	Pública	Local
CSIC	Pública	Autonòmic

Taula 4.9 Relació de les entitats amb les que hem col·laborat durant aquest 2011 i el seu àmbit territorial

4.8 Satisfacció del col·lectiu client

Indicador 27.2 Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client

L'empresa està donada d'alta i compleix la llei de protecció de dades. Per tal de conèixer la satisfacció dels clients en el cas dels centres d'informació durant l'any 2011 es va realitzar l'enquesta de satisfacció de visitants i les dades obtingudes en relació a la satisfacció dels visitants per l'atenció rebuda pels informadors són les següents:

Preguntes de les enquestes de satisfacció	Valoració				
	1	2	3	4	5
Predisposició a informar	0%	0%	0,22%	16,33%	83,45%
Tracte rebut (agradable- desagradable)	0%	0%	0%	12,28%	87,72%
Explicació donada (clara- confusa)	0%	0%	0,67%	13,26%	86,07%
Coneixement que han demostrat de la zona	0%	0%	0,91%	11,34%	87,76%

Taula 4.10 Resultats de les enquestes de satisfacció dels visitants l'any 2011 en relació a l'atenció rebuda pels informador, percentatges de les respostes.

Els resultats són d'un total de 448 enquestes realitzades als visitants durant l'any 2011. La valoració obtinguda és positiva ja que no hi ha cap valoració de 1 o 2 punts només.

En el cas dels serveis pedagògics es realitzen enquestes de valoració de l'activitat realitzada incloent el programa Visc entre Volcans com a programa d'activitats pedagògiques per la població local no escolar coorganitzades per associacions socioculturals de la comarca.

Els centres d'informació disposen de fulls de reclamació oficial però no n'ha rebut cap en tots els seus anys d'existència.

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

Indicador 27.3 Nombre de queixes registrades durant l'any

Durant aquest any 2011 no hem registrat cap queixa.

4.9 Empreses proveïdores

Indicador 28.1 Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals)

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

Els criteris de compres són els següents:

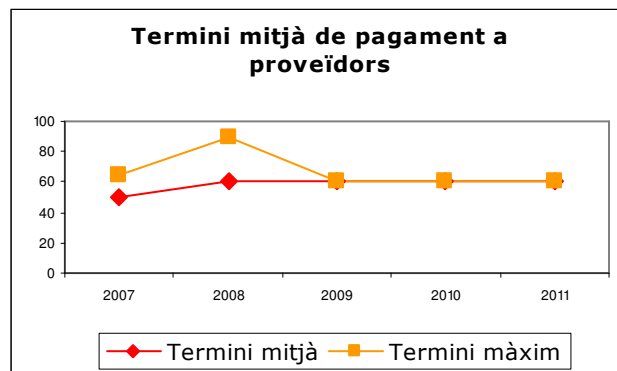
- Complementar la informació bàsica del centre
- Disposar de productes de temàtiques diverses: naturalístiques, mapes, itineraris, flora, fauna, geologia, vulcanisme,... per tal d'orientar al visitant que ve a conèixer la zona.
- Compra de productes de proximitat

- Compra responsable en els materials d'oficina: material reutilitzable, retoladors i piles recarregables,...

Per altra banda també cal indicar que les empreses que es subcontracten per donar suport en l'àrea de serveis pedagògics i l'àrea de serveis informatius són empreses del territori i a més col·laboradores del PNZVG. Per això al subcontractar aquestes empreses ens assurem que compleixen la normativa vigent i que a més estan al corrent de la normativa del PNZVG i així ho apliquen en les seves activitats.

Indicador 28.3 Termini mitjà de pagament a les empreses proveïdores

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



Gràfic 4.10 Termini mitjà de pagament a les empreses proveïdores

El saldo mitjà de pagament als proveïdors correspon a 29.67 dies, calculat segons la fórmula que proposa la guia del CGS.

4.11 Accions de millora

- 1.- Donar suport a entitats de defensa del territori, ecologistes i socials.
- 2.- Ampliar la xarxa de relacions empresarials i de cooperació amb entitats d'àmbit comarcal.
- 3.- Incrementar les hores de formació.
- 4.- Col·laborar i cooperar en projectes a nivell europeu.
- 5.- Continuar amb la dinàmica de reunions personals per valorar la satisfacció a la feina dels treballadors.
- 6.- Valorar la possibilitat de poder oferir productes locals en funció de temàtiques locals, fires, època de l'any determinada, dies concrets d'alguna celebració local,...
- 7.- Calcular la satisfacció del personal a través d'entrevistes personalitzades (recollint evidències i dades)
- 8.- Definir un manual de satisfacció del client
- 9.- Millorar la participació dels grups d'interès (lligat amb el pla de comunicació)