Tosca

Serveis ambientals,
d'educació i turisme

Memòria de sostenibilitat 2020

Introducció

Ens satisfà presentar la nostra tretzena memòria de responsabilitat social, mitjançant la qual informem del nostre desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental, i mostrem aquells aspectes més rellevants de l'any 2020.

L'objectiu d'aquesta memòria és que es converteixi en un instrument de comunicació i diàleg que permeti satisfer les expectatives d'informació dels nostres grups d'interès, i al mateix temps posi en valor la tasca que desenvolupem en matèria de responsabilitat social. L'elaboració anual d'aquest document també ha de servir com a guia de millora continua a partir de la qual podrem comprovar el nivell del compliment dels nostres objectius, i avaluar els nostres progressos i també els nostres punts dèbils en matèria laboral, social, ambiental i econòmica.

Aquesta memòria, ha estat realitzada d'acord a l'aplicació del Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra, el qual es basa en la Guia G3 del Gobal Reporting Initiative (GRI), i pretén, en la mesura de les nostres possibilitats, contribuir a la implantació del desenvolupament sostenible en la societat, i donar a conèixer amb transparència i comparabilitat els assoliments obtinguts amb el bon fer, professionalitat i dedicació de tota la plantilla que formem part del projecte de Tosca.

Índex

Bloc 1: Aspectes generals de l'organització 4
1.1 Declaració de la direcció
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats
1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques
1.4 Principals activitats i serveis i variacions significatives respecte anys anteriors
1.5 Organigrama de l'organització
1.6 Mercats
1.7 Dimensions de l'organització
1.8 Acreditacions
Bloc 2: Productes i serveis 12
2.1 Disseny i creació de productes i serveis
2.2 Continguts dels productes actuals i socialment significatius
Bloc 3: Vector econòmic i serveis 14
3.1 Ús dels recursos locals
3.2 Gestió empresarial
3.4 Màrqueting responsable (comunicació i comercialització responsable)
3.5 Noves tecnologies de la informació (ús adequat i eficient de les tecnologies)
3.7 Accions de millora
Bloc 4: Vector ambiental 23
Bloc 5: Vector social 27
5.1 Grups d'interès
5.2 Condicions sociolaborals de les persones treballadores
5.3 Participació de les persones treballadores
5.4 Igualtat d'oportunitats
5.5 Formació dels treballadors
5.6 Comunitat
5.7 Cooperació interempresarial
5.11 Accions de millora

Bloc 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 activit1ats 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

Oportunitats: - Col·laboració amb empreses del territori - Ser empresa SIP - Membres Turisme Garrotxa - Membres Club Natura i Actiu del Patronat de Turisme Costa Brava - Membres Som Mobilitat - Membres de la Societat Catalana d'Educació Ambiental (SCEA)	**Amenaces:** - No renovació contracte amb el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat. - Retard de cobraments dels serveis - Competència - Covid-19
Fortaleses: - Experiència - Equip consolidat - Coneixement del territori - Conciliació de la vida laboral i familiar - Bon ambient de treball entre els treballadors. - Gestió correcta dels residus que generem	**Debilitats:** - Risc d'impagaments - Els beneficis depenen del contracte amb el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat. - Impossibilitat de comptabilitzar petjada ecològica - Idiomes

1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques

TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme

C/ de la Teuleria, núm 13

17800 Olot, Garrotxa- Girona

Tel.: 972 270 086

E-mail: info@tosca.cat

www.tosca.cat

@tosca.ambiental

@toscagarrotxa

@ToscaGarrotxa

1.4 Principals activitats i serveis i variacions significatives respecte anys anteriors

Des de Tosca oferim diversos serveis on els podem agrupar en tres grans categories: àrea tècnica, educació ambiental i turisme. Dins de l'àrea tècnica trobem projectes relacionats amb l'elaboració i l'execució d'estudis de gestió, inventaris i cartografia de temàtica territorial i ambiental.

Part de la nostra oferta educativa ambiental, s'integra dins els serveis pedagògics del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa (PNZVG), els quals desenvolupa i executa dins dels recursos educatius del Institut Municipal d'Educació d'Olot (IME). Realitzem diferents programes d'educació ambiental dins l'àmbit de l'educació formal i també no formal. En l'àmbit d'educació formal, disposem de diversos programes per a centres d'ensenyament comarcals i també de Catalunya, Espanya i França, els quals s'orienten a alumnes de diferents nivells educatius, des de cicle infantil a batxillerat, incloent-hi cicles formatius, formació d'adults i educació especial.
En l'àmbit no formal, s'ofereix el casal d'estiu adreçat a nens i nenes entre 8 i 12 anys amb activitats lúdicopedagògiques: itineraris i rutes naturalístiques, tallers ambientals, activitats d'esbarjo, entre d'altres.

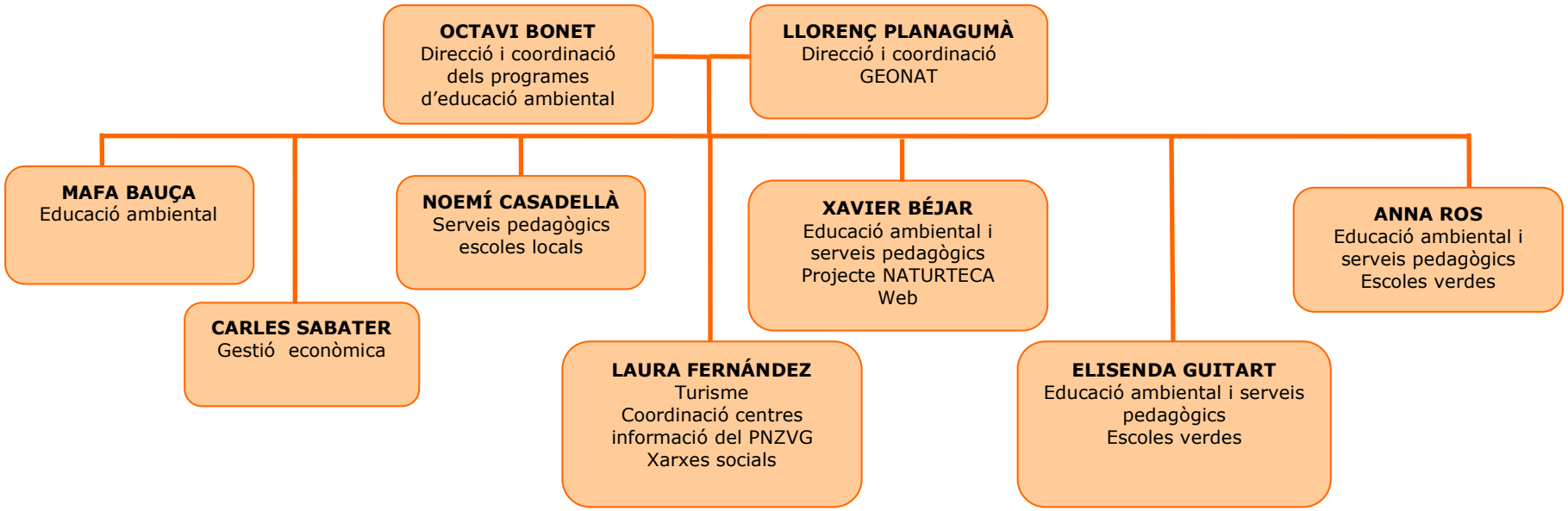
També oferim serveis relacionats amb l'ecoturisme i gestionem els serveis informatius del PNZVG des de 1996 i a la vegada coordinem i atenem els centres d'informació del Parc Natural. Estem adherits a la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS) i hem adoptat el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra.
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 i formació per als agents turístics per al coneixement en espais naturals protegits, sempre adaptant-nos a les necessitats de cada col·lectiu.

A continuació mostrem tots els projectes que hem realitzat durant aquest any 2020:

Destinatari	Projecte
Ajuntament de les Preses	Creació d'una guia de visita al bosc de tosca, elaboració de cartelleres divulgatives i d'un itinerari botànic a Xenacs.
Ajuntament d'Olot	Casal d'estiu d'educació ambiental Ennatura't dins Estiu Riu
Can Pastoret (explotació ramadera de muntanya)	Elaboració de continguts educatius i recursos didàctics per a activitats i visites a l'explotació ramadera de Can Pastoret a Molló.
Centre per a la sostenibilitat del territori	Elaboració de material educatiu pel projecte amfibis al Gurn.
Centres educatius diversos	Educació mediambiental dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Consell Comarcal de la Garrotxa	Campanya de comunicació sobre el nou model de recollida de residus i sensibilització sobre la importància de la separació correcta.
Consorci de l'Alta Garrotxa	Gestió dels punts d'informació móvil de l'Alta Garrotxa.
Diputació de Girona	Elaboració de recurs educatius sobre el vulcanisme efusiu a la Garrotxa per les escoles dins la campanya del Mar als cims.
Diverses entitats, associacions i particulars	Guiatges dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Escola Pia d'Olot	Impartir crèdits del Cicle Formatiu de Grau Mitjà
Fundació d'Estudis Superiors d'Olot	Curs de guies dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Generalitat de Catalunya - Departament de Territori i Sostenibilitat	Escoles Verdes
Generalitat de Catalunya - Departament de Territori i Sostenibilitat	Servei de recepció de visitants als centres d'informació i educació ambiental del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Generalitat de Catalunya - Departament de Territori i Sostenibilitat	Coordinació i seguiment tècnic del projecte ADN Pirineus
Parc Natural del Cap de Creus	Elaboració de material per la exposició de la Pedra Seca
Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa	Execució del programa d'educació ambiental per a la població local
Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa	Acompanyaments dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa	Casal d'estiu d'educació ambiental Ennatura't
Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa	Elaboració de material didàctic per a públic familiar "Descobertes en família" , guies de visita de diferents indrets del Parc i dossier informatiu per a guies.

Tècnics de turisme i guies de la Garrotxa	Formacions dins l'àmbit del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Volcano Foundation	Volcano School

1.5 Organigrama de l'organització



1.6 Mercats

Tosca opera bàsicament a Catalunya però també mantenim relacions amb clients de la resta de l'Estat Espanyol i de França. Són 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, visitants particulars i grups turístics organitzats de dins i fora de la comarca.

1.7 Dimensions de l'organització

Som un equip de nou professionals procedents de diferents camps i disciplines que volem donar resposta al repte de la sostenibilitat. El nostre equip d'educadors està format per dos educadors ambientals, dos pedagogs, dues biòlogues, un administratiu, un geòleg i una turistòloga. Hi ha una gran estabilitat de les persones treballadores, ja que la majoria hi són des dels inicis.

1.8 Acreditacions

Durant aquest any hem continuant mantenint les acreditacions a les quals formem part tant en matèria de qualitat, ambiental com educativa. Disposem d'un contracte amb el 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, resulta necessari que Tosca passem auditories d'aquests sistemes en relació als serveis que realitzem al Parc. Seguim els protocols definits en la Q de qualitat del PNZVG per a cada un dels nostres serveis.

LOGO	TIPUS ACREDITACIÓ
	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.
	Codi de Gestió Sostenible des de l'any 2009.
	Guies acreditats pel Parc Natural Tot el personal de TOSCA hem realitzat el Curs de Guia del PNZVG
	Carta Europea de Turisme Sostenible Des de l'any 2009 estem acreditats amb al CETS del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.
	Certificat empresa lingüísticament responsable Tenim la fase 1 i 2 del certificat

BLOC 2: Productes i serveis

2.1 Disseny i creació de productes i serveis

En el disseny i creació dels nostres productes i serveis, tenim en compte a qui els volem adreçar i a partir d'aquí, els definim atenent-nos a les característiques de cada perfil concret a qui ens volem dirigir. En definim uns objectius concrets que responen al següents criteris: els objectius estan fets d'una manera senzilla i amb un llenguatge planer, els materials i/o activitats es fan explícits i es comparteixen en algun moment del servei, els objectius educatius són avaluables, les activitats/programes donen resposta a una demanda feta explícitament per un determinat grup d'agents implicats i finalment les activitats tenen en compte les perspectives culturals, les necessitats i els interessos dels participants.

Les nostres activitats disposen d'uns continguts ben definits a nivell conceptual, procedimental i actitudinal. Aquets continguts estan presents en les nostres activitats de manera equilibrada. A més a més, tenim en compte la complexitat de disciplines a treballar de manera transversal en les nostres activitats, que es centren amb el comportament de la persona i la seva relació amb l'entorn. La nostra tasca consisteix en transmetre una sèrie d'informacions i coneixements per fer reflexionar i canviar hàbits de la vida quotidiana. Totes elles inclouen un treball previ per a realitzar a l'aula abans de la visita al territori, que ha de permetre que els usuaris arribin amb unes expectatives ja generades i unes qüestions per resoldre durant l'activitat. El nostre servei busca relacions entre passat, present i futur per obtenir una visió històrica i a més a més, treballem amb perspectives de futur, cercant diverses vies possibles de desenvolupament i canvis.

A Tosca no entendríem l'aprenentatge si no fos en un procés socialitzador, és a dir, que ens ha de permetre el desenvolupament d'habilitats i capacitats socials, donant riquesa aquest aprenentatge a través de la diversitat d'opinions sobre un mateix tema desenvolupant així habilitats de comunicació com: l'escolta, el treball cooperatiu o el saber comunicar de forma respectuosa.

2.2 Continguts dels productes actuals i socialment significatius

Els continguts de les nostres activitats són actuals i segueixen les línies i reptes de l'educació ambiental, a més a més serveixen per analitzar i explicar situacions en diferents entorns. Aquests continguts tracten aspectes locals rellevants i faciliten informacions i dades actualitzades, ja que de manera periòdica i sistemàtica, es duen a terme actualitzacions dels continguts.

Els treballadors de Tosca participen en el disseny de les activitats, ja sigui de manera directa revisant les diverses activitats i millorant-les, o de manera indirecta en les reunions quinzenals. L'organització vetlla perquè tot educador/a que desenvolupi activitats pugui participar en el disseny de les mateixes, respectant el treball en equip. Durant l'any es programen hores destinades exclusivament al disseny de les activitats i a part, anualment es fa una reunió amb tot l'equip per acabar de dissenyar-les i posar totes les suggerències dels educadors en comú.

Bloc 3. Vector econòmic

3.1 Ús dels recursos locals

Des de Tosca intentem sempre que ens sigui possible, contractar serveis i productes procedents de la comarca, en cas contrari, 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 es venen en els centres d'informació del Parc Natural.

Indicador 2.2 Compres a proveïdors i productes amb segells de qualitat

Dels articles de venda que disposem en els Centres d'Informació, la majoria provenen de proveïdors que disposen de segells de qualitat. Així doncs un 60% de les nostres compres les realitzem a productes produïts al territori que disposen de segells o distintius de qualitat com ara: l' ISO 9001:2000, l' ISO 12647, les Bones Pràctiques de Manufactura (BPM), la Q de calidad turística i l'Entitat d'interès públic.

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) establertes 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.

Indicador 2.4 Compres de productes del territori respecte total de compres

Les compres de material d'oficina, internament de l'empresa, generalment es compren dins el territori i precisament dins la població d'Olot. A part d'això, tots els paquets de folis ens ho distribueix directament el PNZVG.

La informació que tenim més detallada i més àmplia de compres són respecte els material de venda dels centres d'informació, ja que és on hi ha més moviment d'entrada i sortida d'estocs. A les taules següent es mostra la tipologia de productes que es venen als centres d'informació i que no són materials directes del Parc Natural.

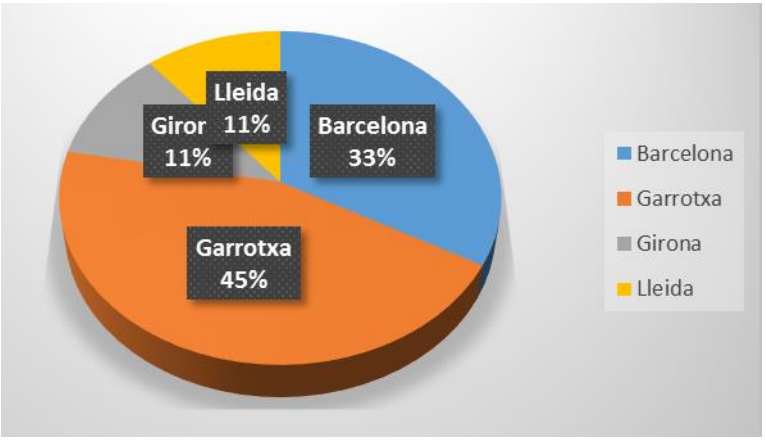
Tipologia de productes	Núm.
Begudes	2
Llibres	41
Mapes	15
Postals	5
Souvenirs	9
total	**103**

Taula 1. Nombre de productes de venda als CIF segons la seva tipologia

Proveïdors	Procedència
Triangle postals SL	Barcelona
Editorial Alpina	Barcelona
Integra Olot	Olot
Llibres de Batet	Olot
IAEDEN	Figueres
Ipcena	Lleida
ANEG	Olot
ICC	Barcelona
PNZVG	Olot

Taula 2. Distribuïdors dels productes de venda als CIF

La procedència d'aquests productes bàsicament és local, ja que molts materials de venda són propis del Parc Natural, i les compres més foranes són de la província de Barcelona i Lleida. A continuació es mostra un gràfic amb el percentatge respecte la procedència.



Gràfic 1. Procedència dels articles de venda dels CIF

Indicador 2.9 Treballadors residents al territori

Durant l'any 2020, l'equip de TOSCA ha estat format per 9 treballadors. La següent taula mostra que 7 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	4	44,5%
La Vall d'en Bas	Garrotxa	2	22,2%
Amer	La Selva	1	11,1%
Camprodon	Ripollès	1	11,1%
St. Joan les Abadesses	Ripollès	1	11,1%

Taula 3. Municipis de residència dels treballadors de TOSCA

3.2 Gestió empresarial

Missió

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.

Visió

Som una empresa de serveis on fomentem l'educació ambiental i el turisme sostenible.

Valors

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

3.4 Màrqueting responsable (comunicació i comercialització responsable)

Des de Tosca realitzem diverses accions emmarcades en un màrqueting responsable tot i aquest any hem elaborat un pla estratègic de comunicació. Com ja fa uns anys enviem la tramesa de l'oferta pedagògica a totes les escoles de Catalunya a través de correu electrònic, a més a més, realitzem altres accions 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 i 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

3.5 Noves tecnologies de la informació (ús adequat i eficient de les tecnologies)

L'ús de les NTIC en la nostra feina hi són presents en tot moment, i intentem que tot l'equip les utilitzi tot i que hi ha assignats uns responsables per fer tota la difusió de les activitats a les xarxes socials. Actualment disposem de Facebook, Twitter, Instagram i Flickr.

3.7 Accions de millora

L' empresa es compromet a desenvolupar les noves actuacions següents en els propers 3 anys:

- Incorporar llenguatge inclusiu en els guiatges.
- Acreditar-se amb la marca local Gestió Sostenible Garrotxa i Collsacabra
- Participació al provés de renovació de l'estratègia de la CETS a la Garrotxa pel període 2021-2025.
- Estar al dia i ampliar la informació de l'oferta turística de la comarca.
- Actualitzar el pla de comunicació i màrqueting.
- Diferenciació dels productes al web i/o altres documents de promoció.
- Oferir informació especialitzada de l'establiment en idiomes per AVV i TTOO.

Bloc 4: Vector ambiental

Política ambiental

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 un protocol de bones pràctiques ambientals. Dins el manual de bones pràctiques tenim diverses actuacions per tal de reduir el consum d'energia, com ara la climatització per mantenir una temperatura confort durant estiu i hivern, l'aprofitament al màxim de la llum natural, l'ús de bombetes de baix consum, el tancament d'aparells elèctrics que no es fan servir i un control abans de marxar que no quedi cap llum obert.

A part d'aquest protocol, en la nostra tasca als Centres d'informació del PNZVG també ens regim en la política ambiental definida pel parc en relació a la gestió dels residus d'oficina, l'eficiència energètica i l'eficiència en l'ús de paper i 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.

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. 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 i és per això que en aquests equipaments ens hem d'adaptar a les condicions establertes pel PNZVG.

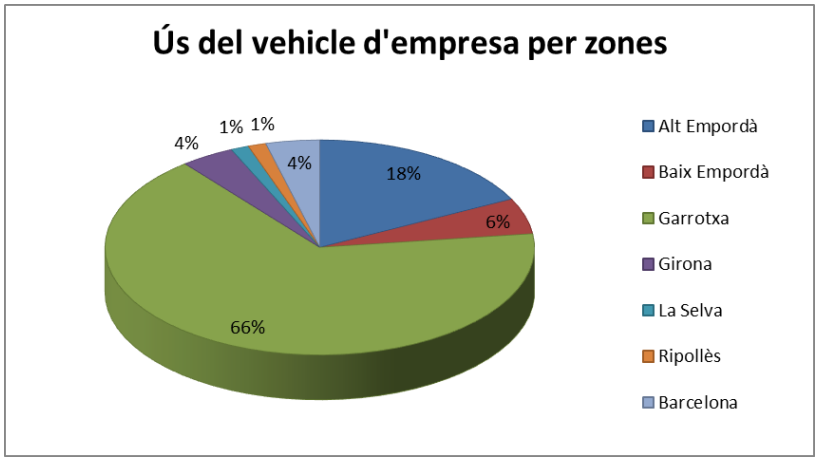
Les actuacions realitzades per reduir el volum de residus generats les tenim definides en el manual de bones pràctiques ambientals de Tosca. Ho són per exemple evitar la compra de productes que tinguin un excés d'embalatge i d'un sol ús, el reciclatge de tòners d'impressora, la reutilització de paper o utilització de caixes de cartró o bosses de roba per transportar material.

Les accions que realitzem per tal de reduir les emissions contaminats a l'atmosfera són bàsicament l'ús del cotxe de Tosca en els desplaçaments que hem de realitzar per portar a terme la nostra activitat. És a dir, els guies comparteixen aquest cotxe per anar fins el punt de trobada amb els clients que realitzen les activitats pedagògiques. Pel que fa als desplaçaments de les persones que atenen els centres d'informació, s'intenta fer el mínim desplaçament de vehicles, prioritzant així doncs la bicicleta o l'anant a peu.

A continuació es detalla més informació sobre l'ús que s'ha fet del vehicle de l'empresa durant aquest 2020:

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre*	Novembre*	Desembre*	
usos vehicle	12	9	15	0	0	0	4	1	6	0	4	23	**74**
coincidències	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	**5**

Taula 4. Usos del vehicle especificats en mesos.



Gràfic 2. Distribució en percentatge de l'ús del vehicle per zones

Integració ambiental i conservació de 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 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.

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. Si ens centrem en la tasca dels serveis turístics, l'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.

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 hi estem adherits i enguany hem obtingut la seva renovació on ens comprometem a desenvolupar noves actuacions durant aquests propers 3 anys. També som empresa col·laboradora del PNZVG i això indica que hem de seguir les directrius que ens marca 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.

Les accions de millora proposades responen a accions de llarg termini com ara disminuir les emissions de CO_2 en els desplaçaments per causes laborals, adquirir cartutxos de tinta reciclats, donar suport a entitats de defensa del territori, ecologistes i socials, desenvolupar activitats en zones menys sensibles de l'entorn, treballar en finques de la comarca en projectes de custòdia del territori i minimitzar la generació de residus i impactes per part dels grups escolars per mitjà de les recomanacions en la visita.

Accions de millora en els propers 3 anys:

- controlar i minimitzar la petjada de carboni emesa per l'empresa
- sensibilitzar a la població de les problemàtiques socioambientals
- sensibilitzar als clients/usuaris de l'empresa de l'aposta del territori per la sostenibilitat

Bloc 5: Vector Social

5.1 Grups d'interès

Per poder desenvolupar els diferents projectes i tasques estem treballant en xarxa amb diferents institucions i empreses. Cal tenir present que les característiques dels destinataris, l'heterogeneïtat de l'equip i l'eix, límits i direccions que el Parc Natural ens marca ens influeixen en la manera d'actuar.

Àrees	Grups d'interès	Via de comunicació	Sistemàtica valoració satisfacció	Freqüència
Serveis informatius	Visitants	presencial	Estudi satisfacció visitants i enquestes.	Periòdicament
	PNZVG	Correu electrònic, telèfon, reunions,...	Reunions	Setmanalment
	Turisme Garrotxa	Correu electrònic, telèfon, reunions,...	Reunions	Periòdicament
	Oficines de turisme comarcals/Taula de tècnics	Correu electrònic, butlletí Turisme Garrotxa "Flaixos", reunió anual	Reunions	Periòdicament
	Treballadors TOSCA	Correu electrònic, telèfon, reunions anuals	Enquestes i reunions	Setmanalment
	Empreses col·laboradores	Correu electrònic, telèfon, reunions,...		Setmanalment
	Escoles foranies	Correu electrònic, telèfon	Enquestes	A cada sortida
	Comissió tècnica CETS	Correu electrònic, telèfon, reunions,...	Reunions	Periòdicament
Educació Ambiental	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
	Clients	Correu electrònic, telèfon i reunions	Reunions	En funció de cada projecte
Àrea Tècnica	Proveïdors	Correu electrònic, telèfon		Mensualment
General	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 5.Relació dels Grups d'Interès de l'organització

5.2 Condicions sociolaborals de les persones treballadores

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 25 anys on la permanència del personal va augmentant any rere any ja que molts treballadors hi són des dels seus inicis.

Es vetlla en tot moment per la conciliació de la vida personal i laboral on sempre hi ha una flexibilitat horària excepte en l'atenció als centres d'informació i les activitats pedagògiques programades que estan marcades en un horari determinat acordat amb els clients. La jornada de treball de la majoria dels membres de l'equip és completa, és a dir de 40 hores setmanals i dues persones estan contractades per mitja jornada, 20h setmanals. Per mesurar el nivell de satisfacció a la feina 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.

5.3 Participació de les persones treballadores (B5.7 Participació dels treballadors/es)

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	Responsable	Conductor	Altres
Coordinació	▪ Revisar calendari ▪ Informar temes destacats SIN i SPE ▪ Comentar les incidències	Quinzenals	Octavi	Octavi	▪ Participació de tot l'equip. ▪ Són la base del treball diari. ▪ Possibilitat de convocar reunió específica per treballar les incidències
Serveis Pedagògics	▪ Elaborar nous materials ▪ Treballar incidències i valoracions ▪ Programar les tasques de gestió i millora dels materials	Durant el curs escolar	Octavi	Octavi	▪ Participació dels educadors/es ▪ Són de discussió ▪ Opció de convocar-ne d'específiques (ex:casals estiu)
Informatives	▪ Informar de novetats, estat dels projectes, experiències,,,	No establerta	Qui coordini projecte	Qui coordini projecte	▪ Qualsevol persona les pot convocar
Serveis Tècnics	▪ Realitzar nous projectes	No establerta	Qui coordini projecte	Qui coordini projecte	▪ Convoquen tot l'equip o part ▪ Són de discussió

Valoració i planificació	▪ Valorar els programes ▪ Planificació dels programes ▪ Revisar manual de l'informador ▪ Decidir noves línies d'actuació als centres d'informació	Anuals 2 de valoració: al desembre (SIN, STE PEC, laborals) i al juny (SPE, curs) 3 de planificació de tasques: al setembre (curs escolar); al gener (tasques generals, PEC); al febrer (CIF)	Llorenç i/o Octavi	Llorenç i/o Octavi	▪ La reunió de planificació al febrer es convoca l'equip de TOSCA i les entitats col·laboradores
Personals	▪ Percebre el clima de treball i les relacions personals ▪ Solucionar temes laborals	No establerta	Llorenç i/o Octavi	Llorenç i/o Octavi	▪ Són convocades pels responsables de TOSCA
Centres d'informació	▪ Revisió incidències detectades ▪ Planificació	Anual (gener-març)	Laura	Laura / Xavier Oliver	▪ Participació de tot l'equip i persones de suport ▪ Possibilitat de convocar-ne més d'una a l'any

Taula 6. Tipologia de reunions de l'organització

5.4 Igualtat d'oportunitats

Es manté dins la plantilla un 70% dones i un 30% homes, on la majoria d'edat ronda entre els 30 i 45 anys, seguit de dues persones més grans de 45 anys i una de jove entre 16 i 30 anys.

5.5 Formació dels treballadors

La formació continuada del personal 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...

A continuació es detallen les diverses formacions que s'han realitzat:

DATA	FORMACIÓ	PERSONA	LLOC	HORES
09/01/2020	Francès per informadors	Anna, Eli, Laura, Mafa, Noemí i Xevi	Olot	2
10/01/2020	Francès per informadors	Anna, Eli, Laura, Mafa, Noemí i Xevi	Olot	2
16/01/2020	Francès per informadors	Anna, Eli, Laura, Mafa, Noemí i Xevi	Olot	2
17/01/2020	Francès per informadors	Anna, Eli, Laura, Mafa, Noemí i Xevi	Olot	2
24/01/2020	Francès per informadors	Anna, Eli, Laura, Mafa, Noemí i Xevi	Santa Pau	2
06/03/2020	XI tallers per educadors ambientals	Anna, Eli, Mafa i Xevi	Celrà	8
10/03/2020	La gestió del temps a l'empresa	Laura	Olot	4
Abril	Posicionament web SEO	Laura	online	60
17/06/2020	Protocol covid empreses activitats club ecoturismo	Xevi, Laura	online	2
Juny	Asepeyo mesures prevenció covid19	Anna, Eli, Laura, Noemí, Xevi i Octavi	online	1

28/10/2020	Formació OKR	Laura	online	3,5
Curs escolar 2019/2020	Avaluar la sostenibilitat en ambint escolar	Octavi	online	
Curs escolar 2019/2020	Formació inicial programa escoles verdes	Octavi	online	
Curs escolar 2019/2020	Formació inicial programa escoles verdes	Octavi	online	

Taula 7. Formacions realitzades 2020

DATA	FORMACIÓ	PERSONA	LLOC	HORES
Gener/Febrer	Curs criteri de qualitat	Octavi, Eli	Olot	2
Curs escolar 2019/2020	Formació inicial i de 2n any programa escoles verdes	Octavi	Olot	2

Taula 8. Formacions impartides 2020

5.6 Comunitat

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

Es continua, com en anys anteriors, venent volcanets de paper, imants i llapis elaborats pel col·lectiu de Servei de Teràpia Ocupacional d'INTEGRA a Olot.

5.7 Cooperació interempresarial (B5.3 Cooperació amb altres organitzacions i l'administració pública)

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)

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

TURISME GARROTXA	Socis de **Turisme Garrotxa Associació de la Garrotxa** adherits des de l'octubre de 2008. **Xarxa d'oficines de Turisme de la Garrotxa**
CST Centre per a la Sostenibilitat Territorial	**Socis del Centre de Sostenibilitat Territorial (CST)** Fundadors i socis del CST des de l'any 2006 on TOSCA ha col·laborat activament com a membres socis d'aquesta entitat.

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

- Centre per a la Sostenibilitat Territorial: 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: la nostra postura s'enfoca en garantir la qualitat, la sostenibilitat i la innovació dels recursos i productes turístics que ens ofereix el territori..

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

Entitats	Tipus d'entitat	Àmbit
Garrotxa Leader	Pública	Local
Centre de Sostenibilitat Territorial	Associació	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'accueil permanent	Pública i Privada	Internacional
Turisme Garrotxa	Associació	Local
PNZVG	Pública	Local
IMPC	Pública	Local
Alt-Ter	Associació	Autonòmic
SCEA	Associació	Autonòmic
Xarxa Pirineus Vius	Associació	internacional
FES	Pública	Local
CSIC	Pública	Autonòmic

Taula 8. Relació de les entitats amb les que hem col·laborat durant aquest 2020 i el seu àmbit territorial

5.11 Accions de millora

1. Potenciar l'Espai Teuleria epicentre dels volcans
2. Seguir mantenint l'acord de col·laboració amb el Consorci de Normalització Lingüística per posar en valor el català a l'empresa.
3. Crear paquets d'ecoturisme amb les empreses acreditades amb la CETS i el CGS.
4. Implantar un sistema de contribució voluntària per a la conservació del territori i/o ajudes socials.