





ACEFAT AIE
Via Augusta, 59
08006 Barcelona
rse@acefat.com
Telèfon: 93 415 66 13
Fax: 93 415 62 69

Nivell d'Aplicació de la memòria: A
Continguts i disseny: ACEFAT AIE
Coordinació: Susana Pascual
Portada: Ester Toledo i Susana Pascual
Dipòsit legal: B-47843-2009
Maig, 2012
1a Edició

ÍNDEX

Salutació del president i del Director Gerent 4

Agraïments 5

Abast de la memòria 6

Presentació de l'empresa 7

Perfil 7

Els òrgans de govern de l'empresa són 11

Estratègia 12

Grups d'interès 14

Enquesta de materialitat 15

VECTOR SOCIAL 17

Persones treballadores 17

Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats 17

Beneficis socials 20

Formació i desenvolupament professional 22

Canals de diàleg amb els treballadors 24

Seguretat i Salut en el treball 26

Socis 27

Clients 28

Comunitat 29

Proveïdors 35

VECTOR AMBIENTAL 36

Presentació del sistema de gestió ambiental 36

Consum de recursos naturals 36

Energia 36

Mobilitat 39

Paper 40

Criteris ambientals a les compres i contractacions: Compra verda 40

Generació de Residus 41

Tòner i Piles 41

Paper 42

Plàstic i vidre 43

Formació i sensibilització ambiental 43

VECTOR ECONÒMIC 47

20 anys d'activitat 47

Gestió, coordinació i tramitació d'obres de serveis 2010 49

Qualitat urbana 2010 49

Assistència tècnica 2010 51

Tramitació incidències 2010 51

Expedient telemàtic 2010 51

Plataforma ewise 2010 51

Nou model de Tanca: accessible i sostenible 52

Estat del valor afegit: 53

Balanç econòmic 54

OBJECTIUS 55

Objectius ambientals (2009-2010) 55

Reptes pel 2011 56

Objectius socials (2009-2010) 57

Reptes pel 2011 57

Objectius econòmics (2009-2010) 58

Reptes pel 2011 59

ÍNDEX DE CONTINGUTS I INDICADORS GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE) 61

Taula de continguts 61

Taula d'indicadors 66

Salutació del president i del Director Gerent

Benvolgut lector/a,

Tenim la satisfacció de presentar-vos la segona memòria de sostenibilitat d'ACEFAT. Aquest document representa la voluntat de donar continuïtat al nostre compromís amb la Responsabilitat Social i els nostres grups d'interès. La present edició contempla, molt particularment, la relació amb aquests i el seguiment de les accions derivades del diàleg establert. En aquest sentit, es podria dir que, implícitament, constitueix un reconeixement a la col·laboració diària i ininterrompuda entre totes les parts, paradigma de la qual resulta l'enquesta de materialitat que acompanyà el llançament de la memòria del 2008, compendi d'inquietuds i suggeriments als que s'ha intentat donar resposta.

Entre els fets més remarcables dels exercicis 2009 i 2010, ocupen un lloc destacat el Premi Empresarial "Família", el Premi Empresa Flexible Catalunya categoria PIME, la Menció d'Honor dels Premis Acció 21, ser cas-exemple de l'estudi "Experiències en organització del temps de treball en les empreses de Catalunya", la participació en el programa RSE.PIME organitzat per la Generalitat de Catalunya i el Consell de Cambres de Comerç. Per altra banda, ACEFAT afiança el seu sistema de Responsabilitat Social amb la signatura del Compromís per a la Sostenibilitat de la ciutat de Barcelona, així com amb l'adhesió al Pacte Mundial; alineant d'aquesta manera els nostre compromís amb la Responsabilitat Social tant en l'àmbit local com internacional.

Per últim, remarcar que durant el 2010, s'han complert 20 anys de la creació d'ACEFAT, i aquesta memòria no deixa de ser un homenatge a totes les persones que hi han treballat. Gràcies al seu esforç i al suport de totes les empreses que constitueixen ACEFAT ha estat possible el recorregut realitzat en la millora de la qualitat urbana de les obres i la minimització del seu impacte sobre la ciutat de Barcelona, amb especial èmfasis en els fluxos d'informació, per la coordinació de les mateixes, i la utilització de les TIC que ha permès uns processos, més accessibles i ràpids. Estem convençuts de que tots aquests anys han cimentat els fonaments amb els que afrontar els reptes de futur que ens hem marcat en el 2011 dins del context social que ens envolta.

I sense més dilació, us convidem a que gaudiu de la lectura de la nostra memòria.



Jordi Campillo
President del Consell d'Administració



Josép Maria Miranda
Director Gerent

Agraïments

Volem agrair la dedicació a les persones que han col·laborat en l'elaboració d'aquesta memòria:

A les companyies sòcies i l'Ajuntament de Barcelona, pel camí encetat fa 20 anys creant ACEFAT, una plataforma público-privada on es troben els diferents agents que participen de la millora i distribució de les xarxes de serveis.

A totes les persones treballadores d'ACEFAT per la seva dedicació i treball, perquè sense ells i elles aquesta memòria estaria buida de contingut.

Pel compromís ferm amb l'excel·lència de totes les persones que conformen Direcció, perquè sense elles i ells la consecució d'aquest document no s'hauria pogut portar a terme.

A totes les persones dels nostres grups d'interès que van respondre l'enquesta de materialitat, i per totes aquelles que constantment ens fan arribar la seva opinió amb necessitats i expectatives perquè ens permet treballar en la millora contínua.

Destacar als nostres proveïdors, perquè la major part d'ells pertanyen al sector de la petita i mitjana empresa; i tot i els pocs recursos i la crisi que hi ha mostren una sensibilitat i un esforç que des d'ACEFAT valorem immensament.

I per últim, a totes aquelles persones que llegint aquesta memòria i sabent al que ens dediquem se sentin part interessada de la nostra activitat.

A tots i totes vosaltres us volem donar les gràcies i us volem convidar a compartir amb nosaltres totes les idees que se us puguin acudir per millorar en el desenvolupament de la nostra activitat.

Per comunicar o preguntar qualsevol fet referent a aquesta memòria de sostenibilitat o a l'activitat que desenvolupa ACEFAT → rse@acefat.com.

Abast de la memòria

L'abast d'aquesta memòria de sostenibilitat cobreix totes les activitats desenvolupades per ACEFAT, entre l'1 de gener del 2009 i el 31 de desembre de l'any 2010.

La propera memòria farà referència a l'exercici del 2011.

Per definir els continguts de la memòria s'ha seguit la metodologia de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" versió 3.1 del Global Reporting Initiative, complint els seus principis de la següent manera:

Principis	ACEFAT...
Materialitat	... ha recollit quina és la informació més significativa per a les parts interessades mitjançant diferents metodologies com ara enquestes, reunions, etc..
Participació dels grups d'interès	... va enviar una enquesta de materialitat juntament amb la memòria del 2008 per tal de conèixer les expectatives dels grups d'interès. Es van rebre 99 enquestes contestades on es manifestaven diferents inquietuds i suggeriments, a les quals ACEFAT dona resposta en aquesta memòria.
Context de sostenibilitat	...informa de l'impacte de la seva activitat en el desenvolupament futur de l'entorn local, regional o global, així com del marc de referència en base al qual s'elaboren els objectius, com ara l'Agenda 21, el Pacte Mundial, el sistema de gestió o els compromisos del programa RSE.PIME.
Exhaustivitat	...disposa d'uns indicadors que il·lustren i plasmen el treball realitzat per totes les persones de l'empresa de manera adequada i rigorosa, assegurat pel Sistema Integrat de Gestió.

Presentació de l'empresa

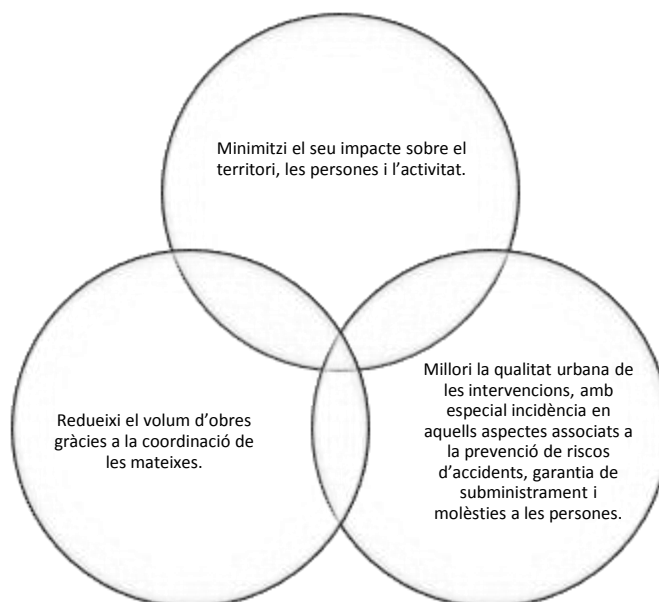
Perfil

ACEFAT és una agrupació d'interès econòmic, sense ànim de lucre, dinàmica, innovadora, i pionera que va finalitzar l'any 2010 amb 36 treballadors i un valor econòmic creat de 2.301.658,98 euros.

Els socis d'ACEFAT durant el període 2009-2010 van ser Aigües de Barcelona, Endesa, Gas Natural Fenosa, Ono, Telefónica, i l'Ajuntament de Barcelona. Cal destacar la incorporació com a soci durant el 2010 de Red Eléctrica de España.

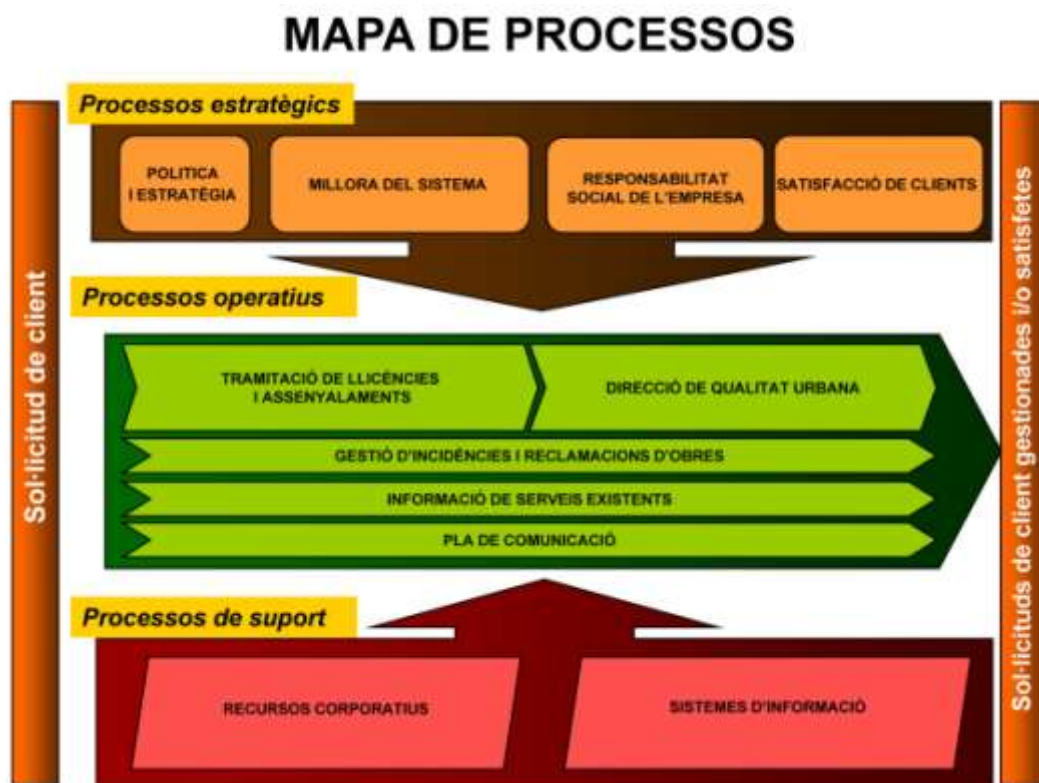


La finalitat bàsica d'ACEFAT és contribuir a la sostenibilitat de l'espai urbà mitjançant una **gestió de les obres de serveis** que:



Fa 20 anys l'administració pública i l'empresa privada van unir esforços per disminuir les molèsties i eliminar els riscos al ciutadà.

ACEFAT, a data 31 de desembre del 2010, estructura els seus processos de la següent manera:



Un dels principals canvis durant aquest període ha estat la integració del procés d'Auditoria d'Execució de les Obres en el procés de Seguiment de la Qualitat Urbana de les Obres, a data 1 d'abril del 2009.

Tot i que ja es tramitaven incidències de manera prèvia. A principis del 2010, i a requeriment de l'Ajuntament, ACEFAT passa a ser un dels gestors finals de l'IRIS (el sistema informàtic per a la gestió d'incidències de l'Ajuntament de Barcelona).

Les línies d'activitat d'ACEFAT són:

- Gestionar, tramitar i coordinar les obres de serveis (1990)
- Pla de comunicació de les obres (2002)
- Direcció de Qualitat urbana de les obres de serveis (2003)
- eWise: Sistema universal d'informació que facilita el coneixement dels serveis existents entre les companyies (2008)

- Tanca ACEFAT: nou model de tanca accessible i sostenible (1995-...)
- Gestió d'Incidències i reclamacions d'obres i elements de superfície (2010)

ACEFAT té dos grans compromisos per la sostenibilitat: l'accessibilitat i l'ambientalització de les obres; que s'integren transversalment en els seus processos i projectes.

Accessibilitat

Promou un conveni entre les companyies i la càtedra d'accessibilitat de la UPC, signat al 2007. Els resultats i conclusions als que es va arribar des de la UPC han estat incorporats al procés de Qualitat Urbana.

Presentació del projecte al Marketplace 08 organitzat per Forética.

Formació i sensibilització als contractistes i companyies.

Ambientalització

Durant el 2009 i el 2010 es participa en l'elaboració de la guia d'ambientalització de les obres a la Ciutat de Barcelona.

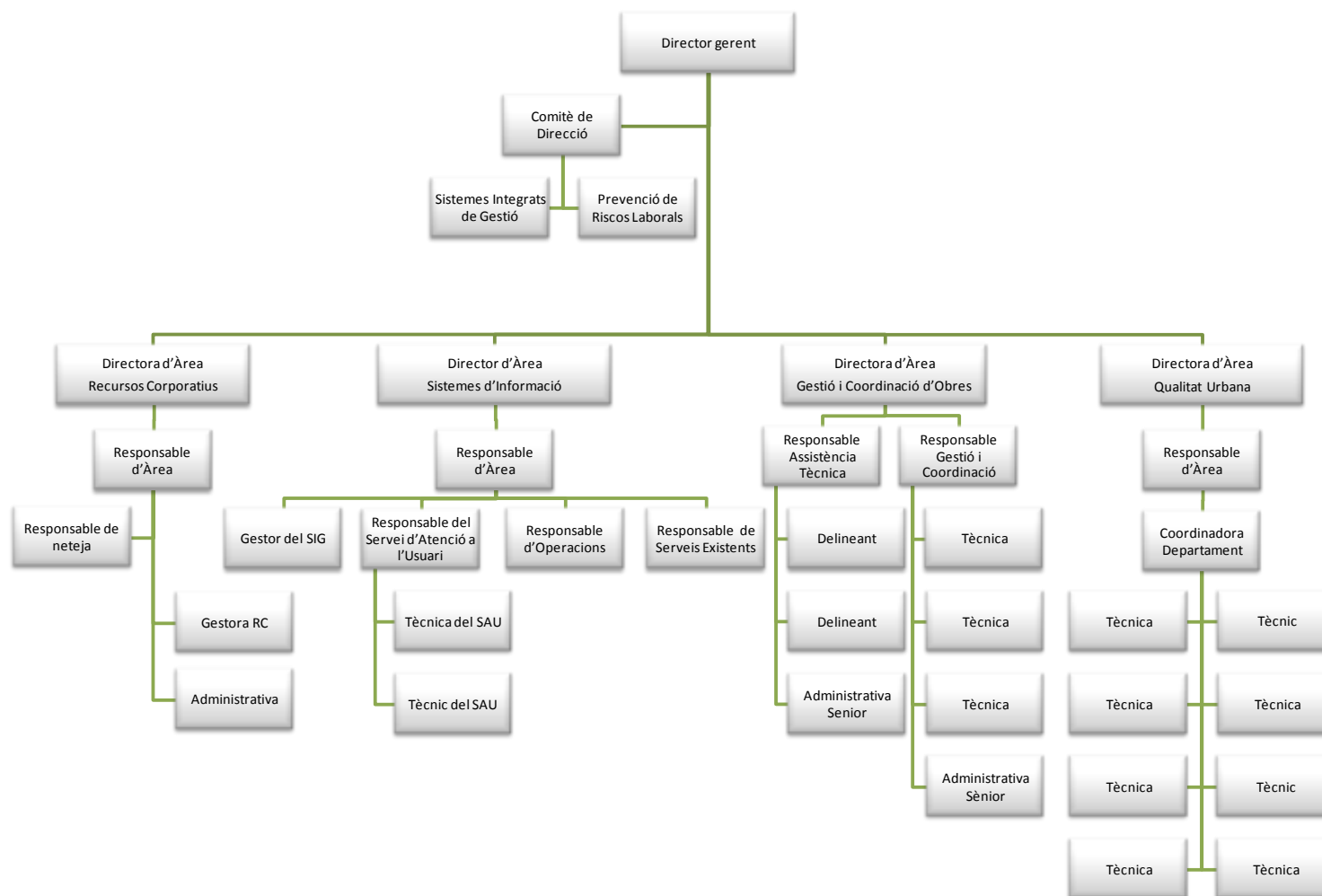
Els resultats i conclusions del programa s'incorporen al procés de Direcció de Qualitat Urbana.

Formació i sensibilització als contractistes i companyies.

Tot i que la majoria d'activitats es realitzen a la ciutat de Barcelona, amb l'eWise, ACEFAT obre l'abast de les seves línies d'activitat, donat el caràcter universal de l'eina, que permet publicar la xarxa de qualsevol companyia de serveis.

Durant el 2010 s'ha modificat l'estructura d'ACEFAT, i el Departament de Sistemes Integrats de Gestió ha passat a dependre directament del Comitè de Direcció.

L'organització d'ACEFAT a data 31 de desembre del 2010:



Nota: la Responsable de Qualitat Urbana i la Responsable de Prevenió de Riscos Laborals és la mateixa persona

Els òrgans de govern de l'empresa són

Junta d'administració: composta per un Representant de cada empresa sòcia; hi assisteixen també amb veu però sense vot el Delegat de l'Ajuntament de Barcelona a ACEFAT i el Director Gerent d'ACEFAT.

Nombre de reunions 2009:3

Els temes tractats durant el 2009 han estat el resum de l'activitat 2008, projectes de la Tanca i eWise, millora de la qualitat dels serveis oferts per ACEFAT, incorporació de Red Elèctrica Española com a soci, la qualitat urbana de les obres de serveis, campanya de seguiment de la Direcció General d'Energia i Mines sobre l'aplicació del decret 120, iniciativa per consensuar un model únic de tubs de reserva per encreuaments.

Nombre de reunions 2010:4

Els temes tractats durant el 2010 han estat el Pla d'acció especial de Qualitat urbana, la signatura electrònica i l'e-notificació, el projecte de la Tanca, l'eWise, l'extensió de la Direcció de Qualitat Urbana a totes les canalitzacions, els criteris de reposició a calçada, les comunicacions als ajuntaments dels talls de subministrament que es produeixin per part de les companyies, la política salarial, el balanç del 2010 i els objectius del 2011.

El Comitè de Direcció: els 4 Directors d'àrea + el Director gerent + Persones relacionades amb el Sistema Integrat de Gestió (depenent de les temàtiques tractades).

Nombre de reunions 2009: 3

Nombre de reunions 2010: 7

S'ha tractat, entre d'altres temes, l'anàlisi de l'Enquesta de clima laboral i factors psicosocials 2009, el procés d'avaluació de competències, la Revisió per la Direcció, la revisió dels indicadors, l'elaboració del Pla de Comunicació, etc..

Durant el segon semestre del 2010 s'incorpora a les reunions del Comitè de Direcció pertinents segons les temàtiques tractades la Responsable del Sistema Integrat de Gestió.

El Comitè Integrat: la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) + Responsable del Sistema Integrat de Gestió (SIG) + els 4 Directors d'Àrea i el Director Gerent.

Nombre de reunions 2009: 3

Nombre de reunions 2010: 1

Els temes tractats han estat els pertinents a la revisió per la direcció, així com l'anàlisi dels resultats de l'auditoria interna i externa.

Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social (CEiRS): 6 persones membres de l'equip de persones treballadores d'ACEFAT + portantveu del CEiRS

Nombre de reunions 2009: 3

Nombre de reunions 2010: 5

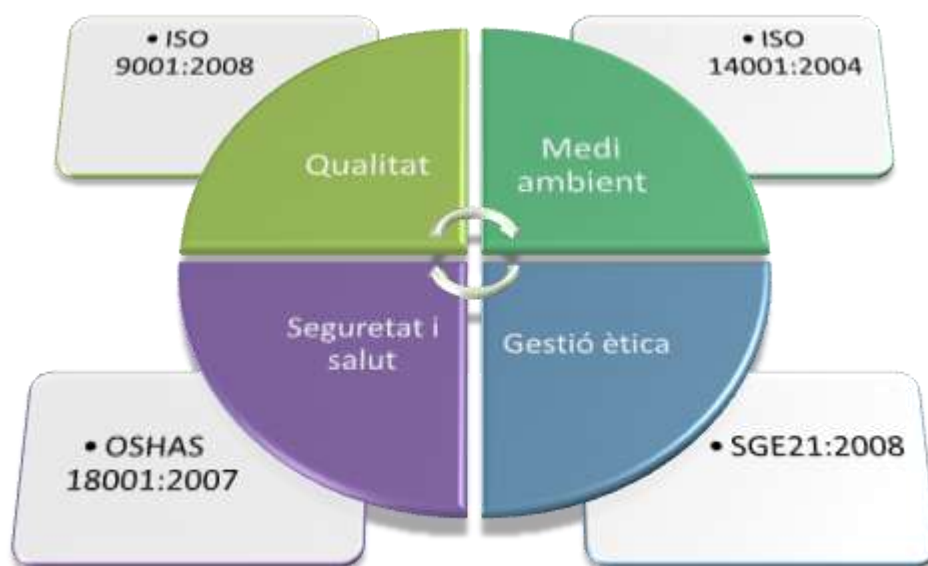
Els temes tractats en aquestes reunions han estat, entre d'altres, el canvi de nom del Comitè d'Ètica i Conciliació per Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social, la revisió d'objectius relatius a medi ambient i gestió ètica, l'aprovació del model de relació amb les parts interessades, publicació dels temes no confidencials tractats a les reunions del CEiRS, anàlisi i valoració de la Campanya de Donació de Sang, la participació en la campanya de recollida de diners de l'Associació Catalana de Fibrosi Quística, el canvi de nom de la política de conciliació a Política d'Integració de la Vida personal i laboral. explicació i evolució del programa RSE.PIME.

Estratègia

Durant el període 2009-2010, els quatre processos que s'estableixen com a pilars estratègics són: la política i estratègia, la millora del sistema, la responsabilitat social empresarial i la satisfacció del client.

El **benestar dels treballadors i treballadores d'ACEFAT** queda garantit gràcies a la política integrada, la política d'integració de la vida personal i laboral i el codi ètic, i les actualitzacions d'aquests documents que es realitza segons les necessitats de l'organització i de les persones que hi treballen.

En pro de la millora contínua, es van realitzar les visites de seguiment de la certificació del **Sistema Integrat de Gestió**, actualitzat d'acord a la norma 9001:2008 i a la SGE21:2008. Ambdues visites van ser superades, la primera sense cap desviació i la segona amb una No conformitat menor. En el seguiment de l'any 2010, s'ha inclòs l'eWise a l'abast de la certificació.



Pas a pas anem fent camí cap a l'excel·lència.

Durant el període que abasta la memòria s'ha treballat en els processos relacionats amb la **satisfacció del client**, basant-se en les següents línies d'actuació:

- ❑ Escoltar l'entorn i percebre quines són les necessitats de la societat i la dels socis mitjançant la realització de més reunions i establint més mecanismes de comunicació de l'activitat com els albarans de comunicació d'incidències i l'augment de les visites d'obra amb els múltiples agents implicats en la tramitació i consecució de les mateixes.
- ❑ Satisfer les expectatives de socis i clients, així com les dels altres grups d'interès, recollides mitjançant les enquestes, reunions i comunicacions i incorporar-les a les línies d'activitat com ara l'eWise o el seguiment de la qualitat urbana de les obres.
- ❑ Obrir noves línies de negoci amb valors i criteris responsables vers els treballadors, la societat i el seu entorn, com el seguiment de les obres de Qualitat Integral.
- ❑ Donar continuïtat al negoci mitjançant millores en els processos de Sistemes d'Informació.

L'any 2011 es realitzarà una enquesta de satisfacció del client i es podrà observar si la valoració dels clients ha millorat en referència a l'enquesta realitzada el 2008.

La missió, visió i valors de l'organització són:

Missió

- Contribuir al desenvolupament de l'activitat dels seus socis amb la finalitat de facilitar l'assoliment dels seus objectius.
- Contribuir a l'excel·lència en la gestió de l'espai urbà i en la qualitat del subministrament dels serveis públics.
- Participar, mitjançant el seu compromís amb els grups d'interès, en el progrés i la millora de la societat.

Visió

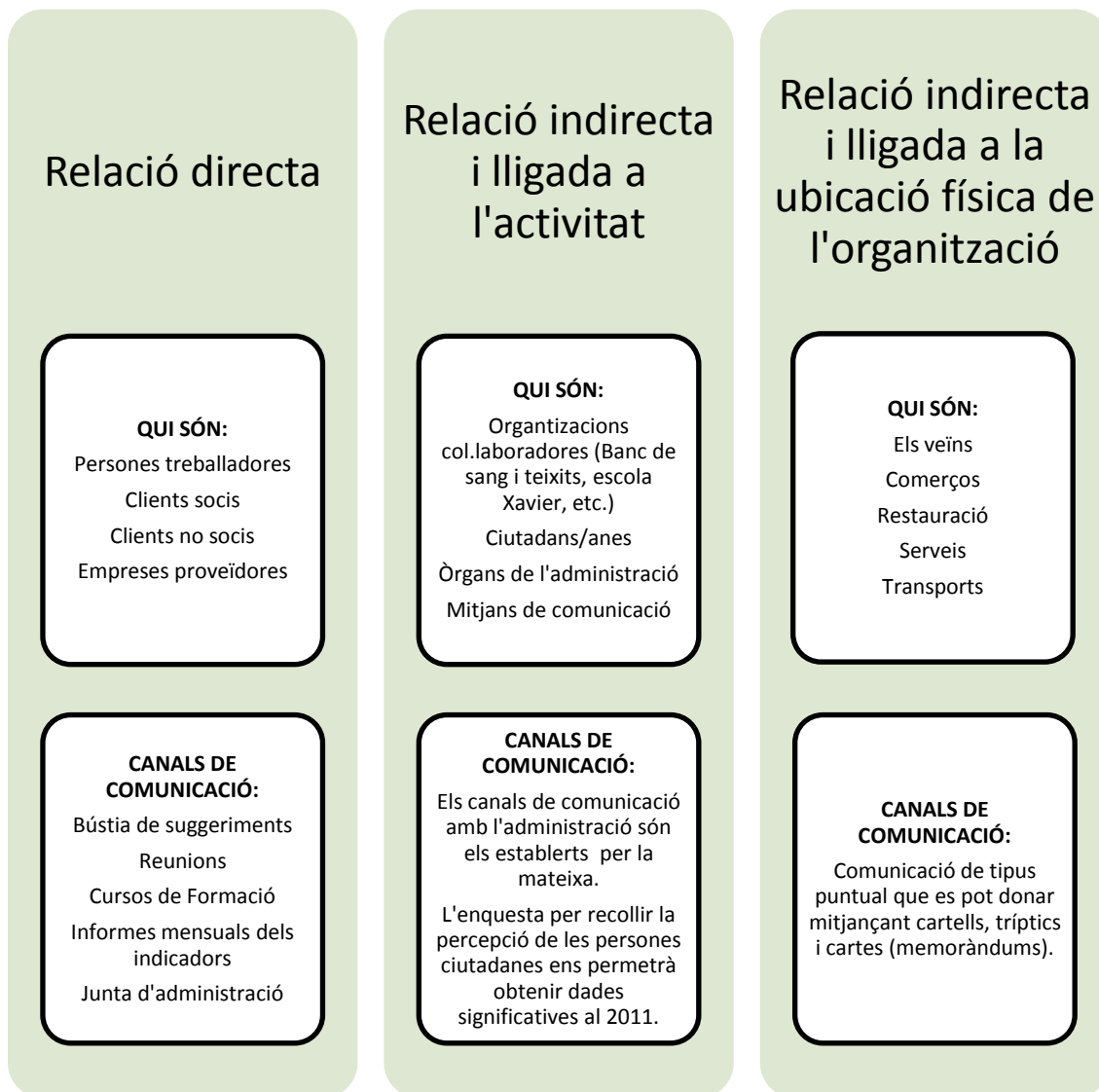
- Ser l'empresa líder i precursora de l'enginyeria urbana, tot aplicant criteris tècnics, sociològics, de seguretat, ambientals, econòmics i tecnològics
- Ser l'empresa de referència en el seu entorn d'activitat, mitjançant el desenvolupament i la implantació de sistemes d'informació, de gestió i d'innovació al servei dels grups d'interès.

Valors

- L'excel·lència en la prestació dels seus serveis.
- El foment i la cooperació en el desenvolupament i la innovació.
- El compromís social, la consciència ambiental i el respecte per les persones.
- La integritat ètica, la transparència, l'honestedat i la confiança.

Grups d'interès¹

La identificació de les parts interessades facilita la relació amb aquests agents, i esdevé una eina per tal de millorar la comunicació recíproca i augmentar el compromís amb ells de l'organització.



La comunicació amb els grups d'interès² s'ha gestionat principalment gràcies al telèfon, correu electrònic i reunions. A partir del juliol del 2009 es va contractar una agència de comunicació, incorporant així els mitjans de comunicació com a grup d'interès.

¹ Considerem com a sinònims els conceptes "grups d'interès" i "parts interessades".

² Els mecanismes de comunicació estan més detallats en els apartats dedicats als grups d'interès corresponent.

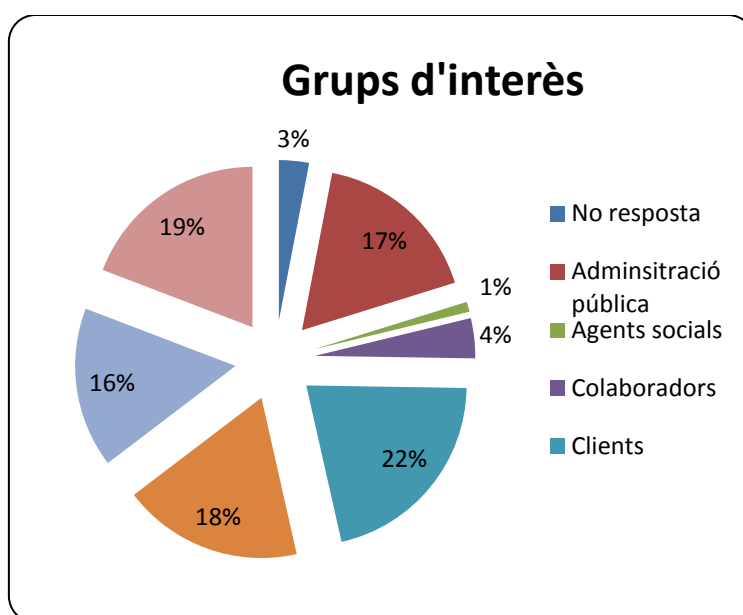
Cal destacar també les reunions amb les empreses contractistes i les empreses sòcies per analitzar l'evolució de la qualitat urbana de les obres, les reunions amb els treballadors/es per recollir les millores en els processos de l'activitat, així com l'enquesta de clima laboral i factors psicosocials per a les persones treballadores d'ACEFAT i l'enquesta de materialitat. A continuació analitzarem els resultats obtinguts d'aquesta última enquesta, emesa juntament amb la memòria de sostenibilitat del 2008, i destinada als diferents grups d'interès, per conèixer els continguts més significatius per ells i incorporar-los a aquesta memòria.

En l'elaboració d'aquesta memòria hem volgut reflectir les opinions de les persones integrants dels grups d'interès que ens han arribat gràcies a l'enquesta de materialitat. Us volem agrair els vostres suggeriments esperem haver donat resposta als mateixos en aquesta memòria. Gràcies també per les vostres felicitacions, les vostres paraules ens ajuden a millorar en el nostre dia a dia.

Enquesta de materialitat

Els grups d'interès identificats a l'enquesta de materialitat del 2009 han estat: equip humà d'ACEFAT, entorn proper de les persones treballadores d'ACEFAT, empreses sòcies, empreses client, empreses proveïdores, col·laboradors/es, comunitat, agents socials, administració pública.

L'enquesta de materialitat es va enviar a prop de 1500 adreces. Van respondre 99 persones, 95 de les quals van fer aportacions lliures o comentaris.



El grup d'interès que més ha participat ha estat el de clients (22%). Es va detectar que hi havia persones que no sabien catalogar a quin grup d'interès pertanyia l'organització on treballaven (3%).

Amb l'objectiu d'informar del retorn dels grups d'interès a totes les persones treballadores d'ACEFAT, els comentaris i resultats d'aquesta enquesta es van publicar al butlletí intern i es van fer accessibles de manera física a l'office.

Arran d'aquests comentaris i l'anàlisi intern que es va realitzar de la memòria de sostenibilitat del 2008 s'ha elaborat un **Pla d'acció de millora de la memòria del 2009-2010**:



No hem pogut treballar en totes les accions però esperem assolir-les en un 100% a la memòria del 2011.

VECTOR SOCIAL

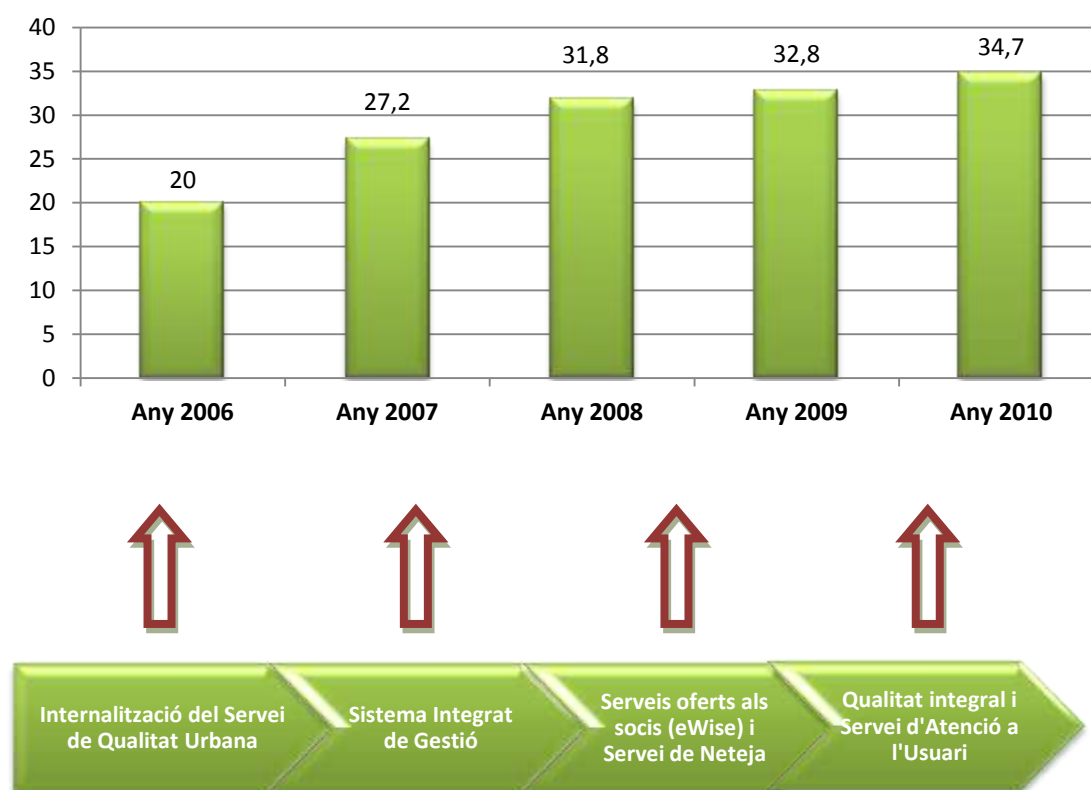
Persones treballadores

Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats

Més enllà de la perspectiva de gènere, ACEFAT té una visió global de la igualtat d'oportunitats que implica una **gestió activa de la diversitat a l'empresa**.

Es prioritza el **contracte de tipus indefinit**, es fomenta la formació i l'ús de **diferents mesures per integrar la vida personal i laboral**.

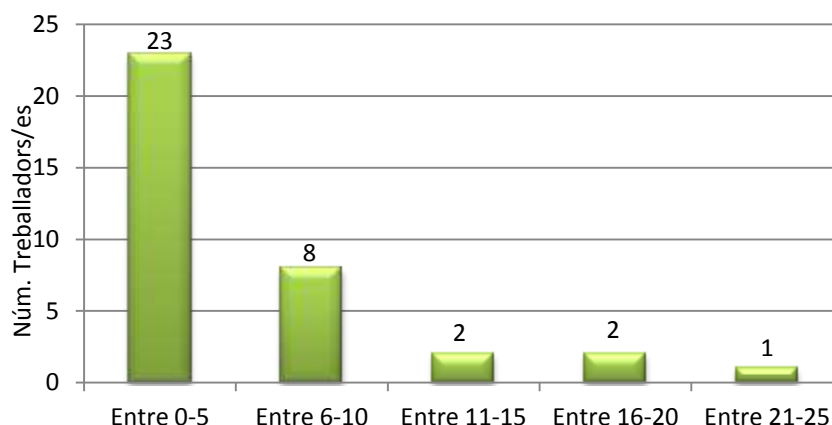
Evolució de la Plantilla Mitjana Equivalent (PME)



A data 31 de desembre del 2010, hi havia 36 persones treballadores contractades, totes elles regides pel Conveni col·lectiu de treball per al sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2008-2011.

ACEFAT té definits els salaris d'acord amb criteris estrictament objectius que contemplen **la categoria i treball a desenvolupar, el grau de responsabilitat i d'acompliment, l'antiguitat i la formació específica**.

Antiguitat



El 94% de les persones contractades tenen un contracte indefinit a data 31 de desembre.

El 6% de les persones treballadores tenen una nacionalitat diferent a la espanyola.

L'índex de rotació no desitjada³ durant el 2009 ha estat d'un 9%.

L'índex de rotació no desitjada durant el 2010 ha estat d'un 6%.

Durant el període 2009-2010 s'han realitzat 11 noves contractacions i hi hagut 7 baixes.

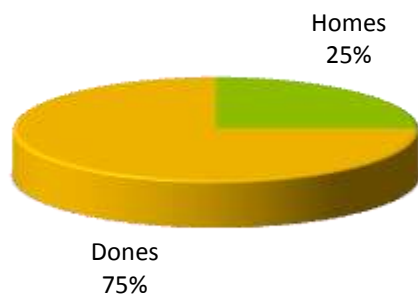
Les ofertes de treball han estat publicades a la pàgina web d'ACEFAT, al Servei Català d'Ocupació i al Servei de Suport a la Integració Laboral⁴, l'"Escola Tècnica Professional del Clot" i a l'Escola de Sobrestants de Tàrraga.

Durant el 2009, el 25,6% de les noves contractacions es van realitzar gràcies al SSIL.

ACEFAT supera la contractació del 2% de personal amb alguna discapacitat per acompliment voluntari.

³ Baixes voluntàries/PME.

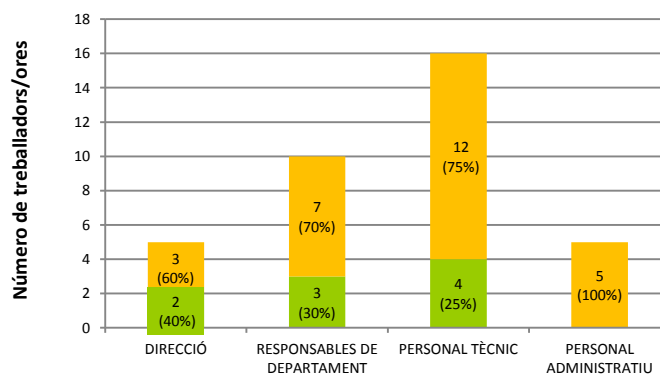
⁴ Servei que oferta la Federació de Centres Especials de Treball de Catalunya en col·laboració amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

% Homes - Dones a la Plantilla

El percentatge de dones que treballen a ACEFAT ha augmentat 6 punts del 2008 al 2010.

Perfil de la plantilla por sexe i categoria

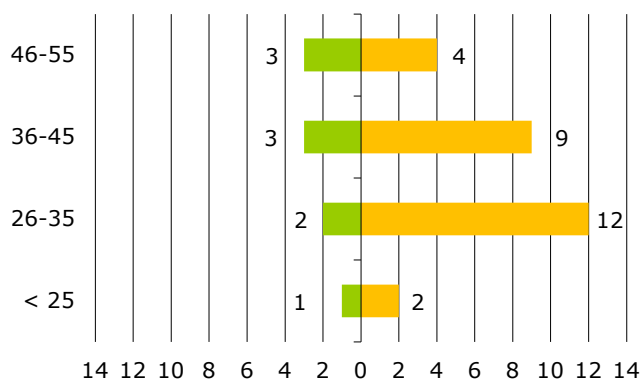
■ Dones ■ Homes



Les dones es troben representades en un percentatge igual o superior al 60% en totes les categories professionals.

Plantilla segons sexe i edat

■ homes ■ dones



ACEFAT té una plantilla jove en la que el 75% no supera els 45 anys.

Beneficis socials

Els beneficis socials es recullen en un document dinàmic i viu que durant el 2009 ha variat el seu nom. Ha passat d'anomenar-se Política de conciliació a anomenar-se **Política d'Integració vida personal i laboral (PIVPL)**. D'aquesta manera es vol abandonar la idea de lluita que pot anar associada a la paraula conciliació.

Durant el 2009 s'han incorporat els següents beneficis:

1.1.5 Comprimida

- Existeix la possibilitat de gaudir d'un horari laboral organitzat de 8 a 16h. per mares i pares de fills menors de 6 anys.

2.1.1 Permisos programats

- Les persones que treballen a ACEFAT poden disposar de les hores que siguin convenients per assistir a visites mèdiques, tant pròpies, com de familiars de primer grau o persones al seu càrrec, encara que superin les hores marcades per conveni.

Durant el 2009, el 40% de la plantilla⁵ ha gaudit d'alguns dels següents punts de la política:

Nombre de persones beneficiades	Punt de la Política	Descripció
1	1.1.3	Horari. Jornada intensiva per embaràs
1	1.1.4	Horari. Jornada reduïda
3	1.1.5	Horari. Jornada Comprimida
1	2.1.3	Permís no programat
3	2.2	Maternitat
10	5.3	Ajudes a estudis

Durant el 2010, el 61% de la plantilla ha gaudit d'alguns dels següents punts de la política:

Nombre de persones beneficiades	Punt de la Política	Descripció
1	1.1.4	Horari. Jornada reduïda
8	1.1.5	Horari. Jornada Comprimida
2	1.2	Flexibilitat
5	2.1.1	Permís programat
2	2.1.2	Permís no programat
12	2.1.4	Lliure disposició
6	5.3	Ajudes a estudis

⁵ Persones beneficiades / PME

Tots els treballadors i treballadores d'ACEFAT tenen accés a la Política d'integració de la vida personal i laboral, un document que recull els beneficis establerts per llei, així com els que van més enllà, i que facilita el coneixement dels seus drets a les persones que hi treballen. Tanmateix, el Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social resol els dubtes sobre els beneficis de la mateixa d'una manera més propera.

Durant aquest període s'han rebut diferents ***Reconeixements o premis*** per la política de Direcció de persones:

- El 18 de juny del 2009, ACEFAT guanya els **XIII Premis Empresarials i Institucionals "Familia"**, en la modalitat de Conciliació de la Vida Laboral i Familiar, atorgat pel Grup d'Entitats Catalanes de la Família (GEC).



L'any 2009 es publica l'estudi sobre conciliació, treball i família del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, "[Experiències en organització del temps de treball a les empreses de Catalunya](#)". ACEFAT és una de les empreses seleccionades, sobre un total de 600 analitzades, com a exemple de pràctiques innovadores. L'elaboració d'aquest estudi ha estat coordinada pel "Centro Internacional Trabajo y Familia" i es pot consultar el vídeo que van fer amb algunes de les empreses participants en el següent [link](#).

- L'any 2010, Josep Maria Miranda recull el **IX Premi Empresa Flexible en la categoria de petita i mitjana empresa a l'àmbit de Catalunya.**



Formació i desenvolupament professional

Existeix un pla de formació quinquennal que contempla els estudis que s'adeqüen a les necessitats formatives de cada persona treballadora al seu lloc de treball.

Aquest any hem implementat un model d'avaluació per competències de 360 graus que ens ha permès millorar la percepció de quines àrees s'han de millorar en la formació de les persones treballadores d'ACEFAT. Esperem cobrir aquestes necessitats en un període de tres anys.

Mecanismes d'identificació de les necessitats formatives:

- ❑ Durant el 2009 s'ha implementat per primera vegada un projecte d'avaluació per competències (360 graus) que ha permès identificar les àrees i aspectes a millorar.
- ❑ Propostes des de Direcció segons les necessitats detectades, mitjançant l'observació del desenvolupament de les tasques.
- ❑ Inquietuds dels treballadors i treballadores.
- ❑ Les aportacions dels grups d'interès poden obrir àrees formatives a treballar.

Els beneficis dels que poden gaudir les persones treballadores a nivell de formació⁶:

- ❑ Pagament del cost econòmic dels estudis, o una part dels mateixos.
- ❑ Benefici d'hores laborals per dedicar-les a la realització d'aquests estudis.
- ❑ Flexibilitat per realitzar les formacions durant l'horari de treball.

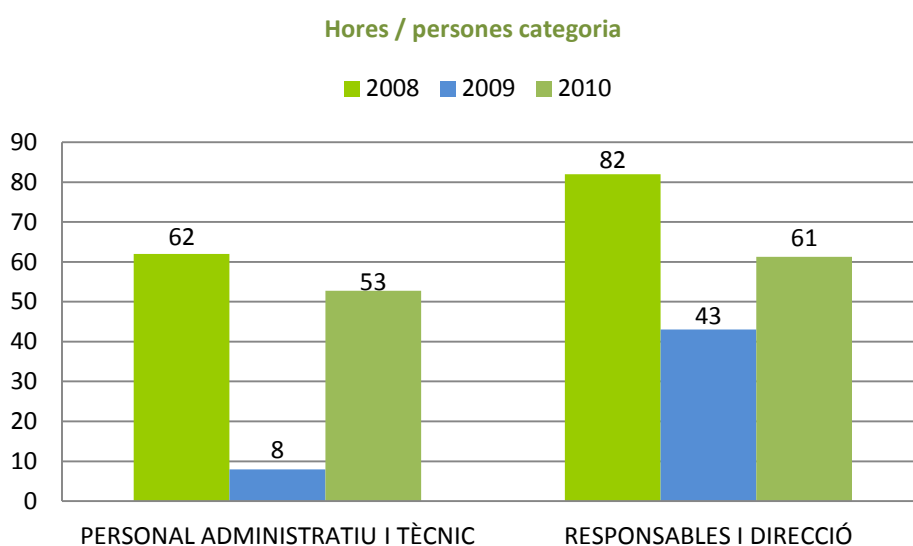
Destaquem la davallada d'hores de formació durant el 2009, conseqüència de l'esforç realitzat durant el 2008. Una de les àrees formatives on més s'ha incidit durant el 2009 ha estat la de sistemes integrats de gestió. D'aquesta manera es vol millorar el coneixement dels membres de Direcció en referència a les normes en les que es basa el Sistema Integrat de Gestió, amb els objectius de millorar l'eficiència i eficàcia del propi sistema, i de potenciar la seva utilitat.

Durant el 2010 destaquem el paquet de cursos Office que vam fer per optimitzar el rendiment de la nova versió del sistema operatiu.

En les gràfiques que es mostren a continuació no s'ha inclòs les hores de les formacions relacionades amb la Prevenció de Riscos Laborals.

2009: El 51,8% de les persones de la plantilla han rebut formació continuada. S'han realitzat un total de 713,5 hores de formació dins l'horari laboral.

2010: el 92% ha rebut formació continuada. S'han realitzat 1.100,5 hores dins l'horari laboral.



⁶Regulat pel punt 5.3 de la Política d'Integració de la vida personal i laboral.

Canals de diàleg amb els treballadors

Els treballadors i treballadores d'ACEFAT disposen de diferents mecanismes per comunicar-se internament:

Reunions d'àrea: els membres de l'àrea comenten i analitzen els esdeveniments més significatius, així com s'identifiquen les tasques previstes a curt i mig termini.

2009

Àrea de Qualitat urbana: 20 reunions.

Àrea de Gestió i coordinació d'obres: 15 reunions.

Àrea de Recursos corporatius: 7 reunions.

Àrea de Sistemes d'Informació: 43 reunions.

2010

Àrea de Qualitat urbana: 32 reunions.

Àrea de Gestió i coordinació d'obres: 12 reunions.

Àrea de Recursos corporatius: 3 reunions.

Àrea de Sistemes d'Informació: 39 reunions.

Bústia de suggeriments: donat el bon funcionament de la bústia de suggeriments es manté aquest mitjà de comunicació. S'analitzen les propostes rebudes i es dona resposta per escrit.

TEMES TRACTATS	2009 (%)	2010 (%)
Medi ambient	33	0
Fomentar accions entre les persones treballadores	33	50
Millorar condicions entorn	0	33
Qualitat de l'activitat	33	17
Nombre total suggeriments	9	6

Butlletí intern o ACEFAT 2.0: al març del 2009 es canvia el nom del butlletí intern mitjançant votació popular. L'escollit, entre tots els noms que van proposar els propis treballadors i treballadores, ha estat *ACEFAT 2.0*. A finals d'any, també es canvia el format i l'estructura, dividint les notícies segons els següents temes: grups d'interès, normativa legal, responsabilitat social, nosaltres i el nostre entorn.



Reunions semestral: les reunions de tot el personal per tractar millores i suggeriments al Sistema Integrat de Gestió passen de trimestrals a semestral. Donat l'elevat nombre de mitjans i eines de comunicació internes i el nombre de persones treballadores i la capacitat de la Sala de Juntes, des del SIG s'ha decidit disminuir la freqüència de les reunions, així doncs s'han realitzat dues reunions. També s'inclouen temes de qualitat i socials, és a dir, s'integren els 4 aspectes del SIG a les reunions. S'informa de l'estat de les accions derivades de les propostes mitjançant el butlletí intern o el correu electrònic.

Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social: A l'ACEFAT 2.0 es publiquen un resum dels temes no confidencials tractats a les reunions.

L'avantatge de ser 36 persones treballadores és que el principal canal de diàleg amb el màxim òrgan de govern és la comunicació directa.

Seguretat i Salut en el treball

La gestió de la prevenció a l'empresa és competència de la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals que assumeix les funcions habituals d'un Comitè de Seguretat i Salut.



ACEFAT té concertades, amb un servei de prevenció aliè⁷, les quatre especialitats de prevenció: Seguretat en el Treball, Higiene Industrial, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada, i Vigilància de la Salut. Així mateix, està concertat el servei amb una mútua en cas d'accident laboral.

	2009	2010
Hores de formació relacionada amb la PRL	87,5	216,5
Hores de formació per persona ⁸	2,6	6,2
Accident laboral amb baixa	1	1
Incidents sense baixa	2	4
Percentatge de mesures correctives assolides	86	94

⁷La inversió en els cursos de formació en Prevenció de Riscos Laborals està associada al contracte amb el servei de prevenció aliè.

⁸ Els aspectes formatius que s'han tractat han estat emergències, lluita contra incendis, primers auxilis i Prevenció de Riscos Laborals segons el lloc de treball.

Socis

El 8 de febrer del 2010 es va incorporar com a soci Red Eléctrica Española. Fet que ha repercutit en el percentatge de participació de la resta de socis ja que les accions estan repartides de manera homogènia. Actualment el percentatge de participació per soci és del 14,3%.



Les relacions entre propietat i gestió de l'organització vénen regulades pels pactes estatutaris i els acords que pugui adoptar, al respecte, l'assemblea general de socis.

Segons es contempla als seus estatuts, la presidència d'ACEFAT correspondrà a l'administrador que representi a l'Ajuntament, no tenint caràcter executiu dins de l'organització. La Junta d'administradors està constituïda per un representant de cada soci i, a les seves reunions, també assisteixen, amb veu però sense vot, el Delegat de l'Ajuntament a ACEFAT i el Director Gerent de l'agrupació.

A banda dels punts de programats a l'ordre del dia per a cada reunió i de la documentació associada, els socis poden plantejar consultes i sol·licitar informació addicionals. La resposta a les seves peticions serà donada en 7 dies.

Durant aquest període ha augmentat la freqüència i la qualitat de la comunicació amb ells amb motiu de:

- Les reunions mensuals realitzades entre el Director Gerent i el president d'ACEFAT

Clients

La satisfacció del client és un dels processos estratègics de l'organització, i durant aquests dos anys, ACEFAT ha ampliat el nombre de mecanismes dedicats a captar les necessitats dels clients, així com les àrees de millora dels serveis que ofereix.

ACEFAT té **tres tipus de clients**:

- Els membres de l'Agrupació i per tant socis de la mateixa.
- Empreses explotadores de serveis que no són membres de l'Agrupació i particulars.
- L'Ajuntament de Barcelona (també membre d'ACEFAT vehiculant la seva participació a través de l'IMU, Institut Municipal d'Urbanisme).

Els **canals de comunicació**:

- Taules de serveis i reunions de comissions d'obres: reunions dels agents implicats en les obres de canalització.
- Comunicacions telefòniques i correus electrònics per realitzar la gestió, tramitació i posterior seguiment de les obres de canalització.
- Plataforma eGIOS, es pot veure l'evolució del procés, els informes, etc.
- Reunions amb les empreses contractistes i les empreses sòcies per analitzar l'evolució de la qualitat urbana de les obres.
- Enquesta de satisfacció del client.

El seguiment, de les accions proposades arran de l'enquesta de satisfacció, a data 31 de desembre del 2010 es trobaven en les següents fases⁹:

Fet	En procés	No fet
• Unificar els processos d'Auditoria d'Obra i Qualitat Urbana (abril 09). • Recomana (o establir) les visites a obra conjuntes (actes de replanteig i final d'obra). • Promoure les visites a obra (companyia, contractista i districte) • Realitzar accions formatives de qualitat urbana, de plataforma eGIOS i eWISE. • Crear un apartat de seguiment dels decrets, inclòs en el full general de les sol·licituds. • Sol·licitar l'as-buit des del departament de Qualitat urbana per facilitar el tancament de l'obra. • Millorar la informació, la velocitat, l'agilitat de l'eGIOS. • Millorar el seguiment dels Decrets d'Alcaldia.	• Reduir el temps de delineació • Facilitar l'accés al qüestionari per sol·licitar l'execució d'una canalització. • Reduir el temps de tramitació de llicències i assenyalaments mitjançant la implantació de l'expedient electrònic.	• Implementar la petició d'assajos mitjançant l'eGIOS

⁹ No s'ha implementat la petició d'assajos mitjançant l'eGios ja que es van deixar de fer assajos al gener del 2010.

Comunitat

S'observen 3 grans eixos de interacció: les actuacions i col·laboracions d'ACEFAT que reverteixen a la comunitat, el reconeixement de la comunitat per la política de Responsabilitat Social Empresarial¹⁰ i l'apertura mediàtica.

ACEFAT és soci de la Cambra de Comerç, Forética i APD (Asociación para el Progreso de la Dirección). El Director Gerent d'ACEFAT forma part del consell assessor del Col·legi d'Enginyers Tècnics i Pèrits de Telecomunicació de Catalunya (COETTC).



Al desembre del 2009 se signa el compromís de **l'Agenda 21** i durant el 2010 es presenta el Pla d'acció per tal d'assolir i participar en la consecució dels següents objectius:

1. Protegir els espais lliures i la biodiversitat i ampliar el verd urbà.
2. Defensar la ciutat compacta i diversa, amb un espai públic de qualitat.
3. Millorar la mobilitat i fer del carrer un entorn acollidor.
4. Assolir nivells òptims de qualitat ambiental i esdevenir una ciutat saludable.
5. Preservar els recursos naturals i promoure l'ús dels renovables
6. Reduir la producció de residus i fomentar la cultura de la reutilització i el reciclatge.
7. Augmentar la cohesió social, enfortint els mecanismes d'equitat i participació.
8. Potenciar l'activitat econòmica orientada cap a un desenvolupament sostenible.
9. Progressar en la cultura de la sostenibilitat mitjançant l'educació i la comunicació ambiental.
10. Reduir l'impacte de la ciutat sobre el planeta i promoure la cooperació internacional.

El nou Model de Tanca accessible i sostenible rep la **Menció d'Honor dels Premis Acció 21 2010**.



ABAST: Local

¹⁰ Aquest últim punt es troba desenvolupat a Beneficis socials.



El dia 14 de maig el Josep Maria Miranda, Director Gerent, va recollir, de les mans de la Consellera del Departament de Treball, Mar Serna, i del president de la Cambra de Comerç, Miquel Valls, el diploma que acredita ACEFAT com una de les 30 empreses que han participat en el **programa RSE.PIME**.

El desenvolupament i conclusions del programa es poden consultar al portal web del programa <http://www.rsepime.cat/>, on també estan disponibles les memòries de sostenibilitat publicades en el 2009 per les empreses participants, així com un [resum de les accions més destacables](#) en els àmbits social, ambiental i econòmic de totes les empreses i un vídeo amb les [conclusions més rellevants del programa](#).



Gràcies al **programa RSE.PIME**, impulsat pel Consell de Cambres i el Departament de Treball de la Generalitat, s'ha treballat:

- ❑ La formació dels Directius en temàtiques de Responsabilitat Social.
- ❑ El Pla Estratègic d'ACEFAT.
- ❑ L'Establiment de mesures d'Igualtat d'oportunitats que garanteixin l'estat actual de l'organització.
- ❑ El llenguatge no sexista.
- ❑ El protocol de No violència.
- ❑ El *Networking* amb altres PIMES que aposten pel compromís amb la sostenibilitat.
- ❑ La memòria de sostenibilitat.

Treballar amb la metodologia GRI, així com amb els criteris del marc català ens ha permès ampliar els punts on incidir i treballar mitjançant les eines establertes pel nostre sistema.

ABAST: Regional



Josep Maria Miranda, Director gerent, participa com a membre de la taula rodona **“Experiencias prácticas de implantación de un sistema de RSE”**, en el curs d'estiu de Forética organitzat l'any 2009 a la Universitat de Girona.



ABAST: Estatal



Susana Pascual, Responsable del Sistema Integrat de Gestió participa com a panelista a la sessió “**Reporting for SMEs: Learn from Small Pioneers**”, en el marc de *The Amsterdam Global Conference on Sustainability and Transparency Conferències* organitzades per Global Reporting Initiative al maig del 2010. De la mà de Lavola ACEFAT va explicar la seva experiència amb l’elaboració de la seva primera memòria de sostenibilitat, dins del marc del programa RSE.PIME.



ABAST: Internacional



Participació a la Primera Setmana de la RSE amb el projecte d’un nou model de Tanca accessible i sostenible, i l’eWise Plataforma de Serveis Existents.

ABAST: Regional



A finals del 2010 se signa l’adhesió al **Pacte Mundial**. Els principis del Pacte Mundial al qual donem resposta en aquesta memòria de sostenibilitat són:

- 1) **Protección de los Derechos Humanos fundamentales**
- 2) **No vulneración de los Derechos Humanos**
- 3) **Libertad de afiliación y negociación colectiva**
- 4) **Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción**
- 5) **Erradicación del trabajo infantil**
- 6) **Abolición de la discriminación en el empleo**
- 7) **Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente**
- 8) **Iniciativas para el respeto medioambiental**
- 9) **Difusión de tecnologías ecológicas**
- 10) **Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno**

ABAST: Internacional



ACEFAT ha estat promotora, novament, de dues campanyes de donació de sang a l'edifici Mercuri, on es troben les oficines, juntament amb el "Banc de Sang i Teixits de Catalunya", i la col·laboració d'Acsa-Sorigué.



	2009	2010
Total de donacions	15	22
Oferiments	5	2
Donants nous, de primera vegada	3	5

ABAST: Regional



Durant els anys 2009-2010, 3 persones han realitzat les seves pràctiques d'empresa a ACEFAT, en els estudis de Gestió administrativa i en el de Sistemes de Telecomunicacions i informàtics.

Participació en 2 estudis d'universitats: la Universitat de Vigo i la Càtedra de Mango de RSC de la Universitat Pompeu Fabra en relació a la memòria de sostenibilitat i al contingut del Codi ètic, respectivament.

ABAST: Estatal



Tot i que ja consumíem cafè provinent del comerç just, durant el 2010 el proveïdor del cafè passa a ser Novell, el qual integra criteris de sostenibilitat com ara l'ús de Leds, el consum de cafè responsable, etc.

ABAST: Internacional



Participació com a cas exemple de la primera edició del curs *Sistemes Integrats de Gestió*, organitzat pel Col·legi d'Ambientòlegs de Catalunya (COAMB).

ABAST: Local

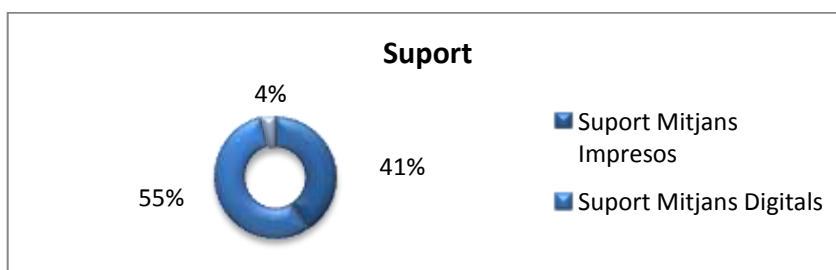
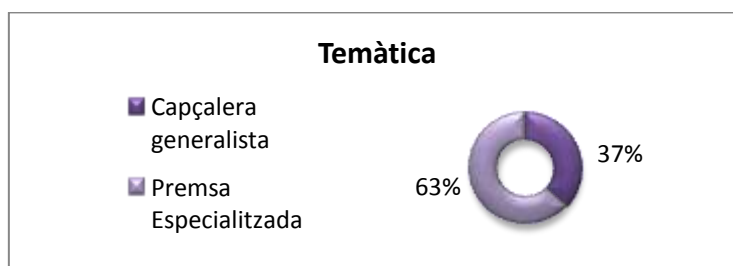
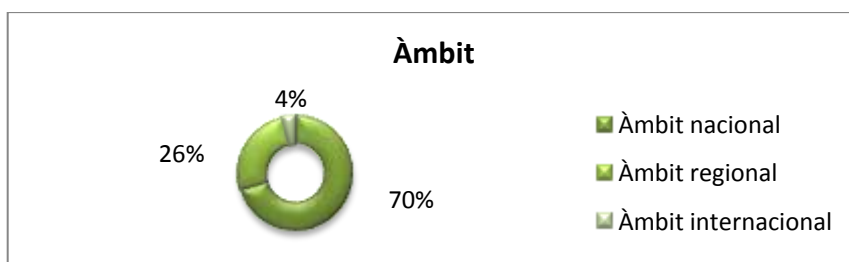


Durant el 2009 i el 2010 augmenta la visibilitat de l'organització als mitjans de comunicació massius, i per tant, davant de la comunitat, gràcies a les novetats en la implementació de l'eWise, i dels diferents reconeixements i aportacions en temes de Responsabilitat Social.

Al 2009 ACEFAT apareix 47 vegades en diferents mitjans de comunicació, i 27 al 2010.

Les notícies relacionades amb temes de RSE passen del 2% al 47% del percentatge total de notícies.

Dades sobre les aparicions als mitjans massius durant el 2010:



ABAST: Estatal

Proveïdors

ACEFAT és conscient de la importància dels proveïdors en el desenvolupament de les seves activitats, i aquest és el motiu pel qual els nostres proveïdors se'ls hi entrega un qüestionari amb preguntes sobre els quatre àmbits que engloben el sistema integrat de gestió, documentació sobre l'organització i se'ls hi sol·licita l'adhesió al nostre compromís ètic.

El 100% de les organitzacions amb les que treballem de manera habitual són enquestades sobre el compliment dels drets humans, i totes elles manifesten el seu acompliment.

Per altra banda, com a PIME som conscients del context social i les dificultats i avantatges que tenen les PIMES davant d'aquesta situació, i aquest és el motiu pel qual hem simplificat l'anàlisi del proveïdor basant-nos en un tema de relació en el cas dels proveïdors esporàdics i puntuals, sempre tenint en compte l'impacte del desenvolupament de la seva activitat.

Durant els dos anys hem intentat millorar la nostra relació amb els proveïdors mitjançant una major comunicació.

Creiem que la memòria de sostenibilitat d'ACEFAT de l'any 2008 és molt completa, i estem orgullosos de treballar amb una empresa que valora i compleix tots els aspectes de sostenibilitat. De la mateixa manera, creiem important que totes les empreses col·laboradores/proveïdores també compleixin aquests aspectes. Felicitats per la tasca realitzada envers la sostenibilitat.

Opinió d'un proveïdor

Paral·lelament a la selecció de les empreses proveïdores per la qualitat dels seus productes o serveis en relació al cost econòmic, es tenen en compte els següents criteris:

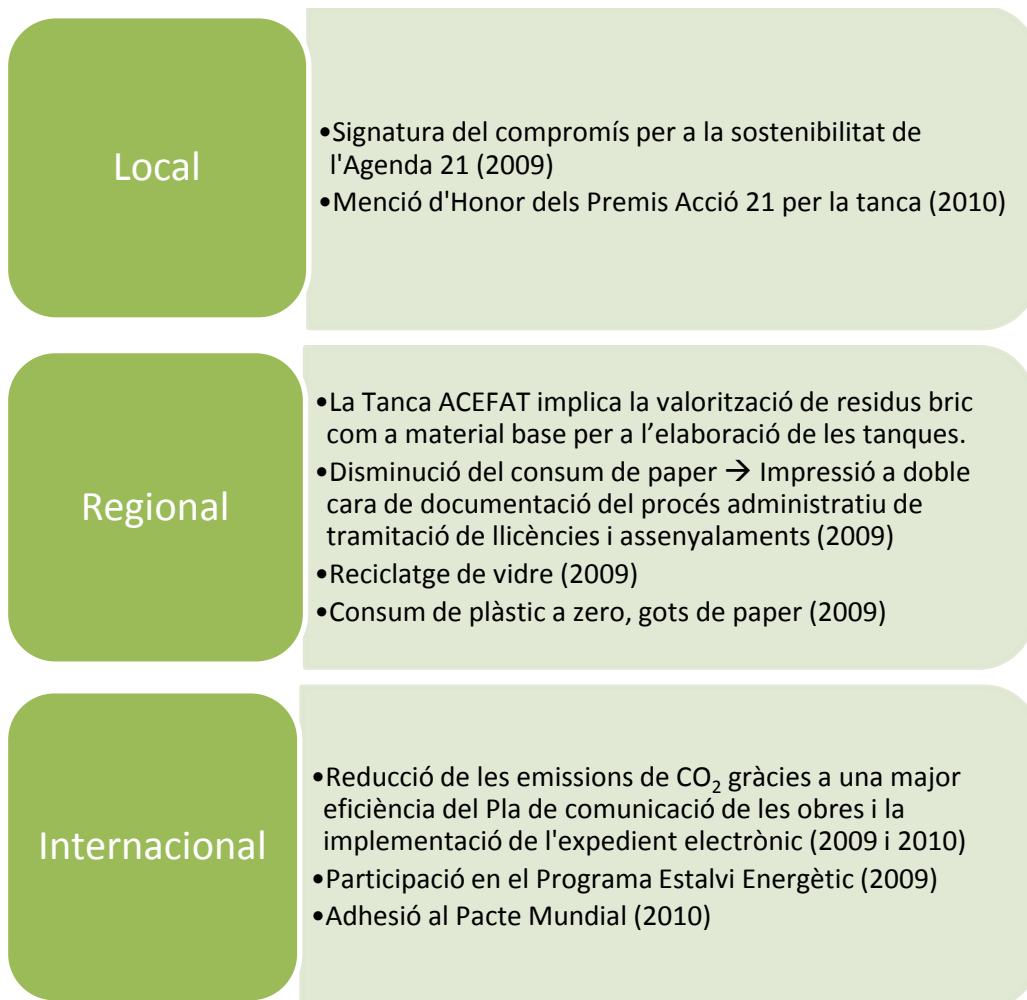
- La proximitat a l'espai on s'ha de transportar el producte o s'ha de realitzar el servei en ocasions puntuals i específiques.
- Priorització de l'ús de productes reciclats o que incloguin criteris ecològics i de sostenibilitat tant en la seva elaboració com en el producte mateix.

VECTOR AMBIENTAL

Presentació del sistema de gestió ambiental

ACEFAT integra la gestió ambiental segons la norma **ISO 14001:2004**.

Les fites en el camp ambiental que ACEFAT ha portat a terme durant el 2009 i 2010:



Consum de recursos naturals

Energia

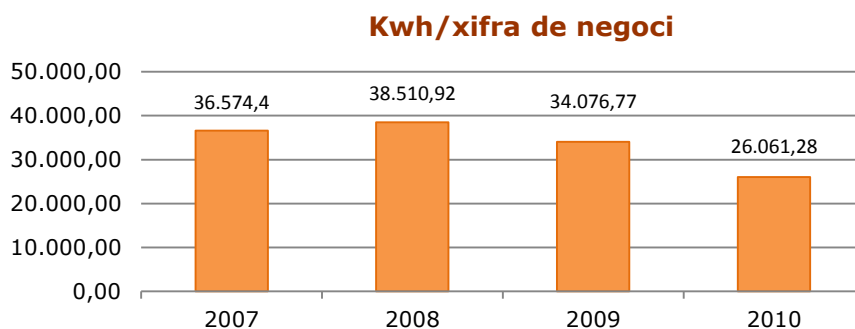
Els diferents tipus d'energia que consumeix l'activitat desenvolupada per ACEFAT de manera directa són:

- l'elèctrica de les oficines,
- combustible dels missatgers i del Pla de comunicació de les obres,
- combustible dels trajectes realitzats pels tècnics per visitar les zones d'obra.



D'aquestes tres àrees, es disposa de les dades de consum d'energia elèctrica a les oficines.

El consum d'electricitat per xifra de negoci ha disminuït¹¹ un 33,35% durant aquests dos anys.



Les emissions indirectes de CO₂ equivalent¹² s'han calculat tenint en compte el consum d'electricitat¹³, han disminuït un 29% en aquest període.

EMISSIONS INDIRECTES DE CO ₂ (Consum elèctric)				
	2007	2008	2009	2010
Kwh	74.571,60	84.412,29	75.777,02	59.984,18
Kwh / m2	160,06	163,75	147,75	111,60
Emissions de CO2 produïdes (en tones)	29,1	32,9	29,6	23,4
Tones de CO2 produïdes/xifra de negoci	14,3	15,0	13,3	10,2

¹¹ Fe d'errates: Les dades corresponents al 2008 s'han modificat respecte a la primera versió de la memòria del 2008 ja que en participar en el programa Estalvi Energètic es va detectar un error en el valor calculat.

¹² S'ha considerat que el consum d'1kWh emet 0.39 Kg de CO₂

¹³ No es disposa dels valors de consum de gas natural que consumeix l'edifici ni de gasoil i gasolina del transport.

Tot i l'augment de la plantilla i la diversificació d'activitats, el consum energètic s'ha reduït, la disminució ve donada per la substitució dels servidors per uns de major eficiència, i per l'externalització del procés de la còpia de seguretat.

Gràcies al **Programa Estalvi Energètic**, engegat per la Cambra de Comerç de Barcelona i en col·laboració amb SGS, ACEFAT ha elaborat la diagnosi energètica de l'activitat i les seves instal·lacions durant el 2009, aquestes són les conclusions de l'informe:

ACEFAT disposa de dos contractes elèctrics a les oficines. Els principals punts consumidors d'ambdós contractes són els següents:

- enllumenat
- llocs de treball
- fan coils (motors sistema de climatització)
- endolls

El contracte 1, amb una potència contractada de 25 kW, ja es trobava en el mercat lliure durant el 2009 i es va facturar segons el producte *tarifa energia*.

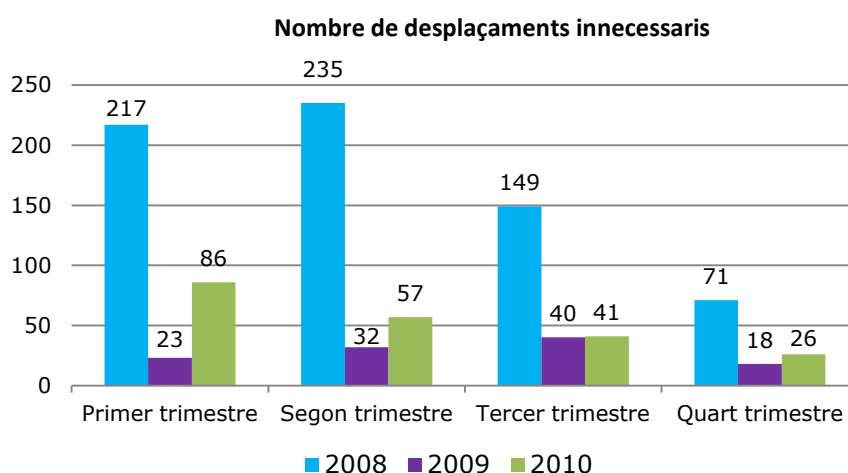
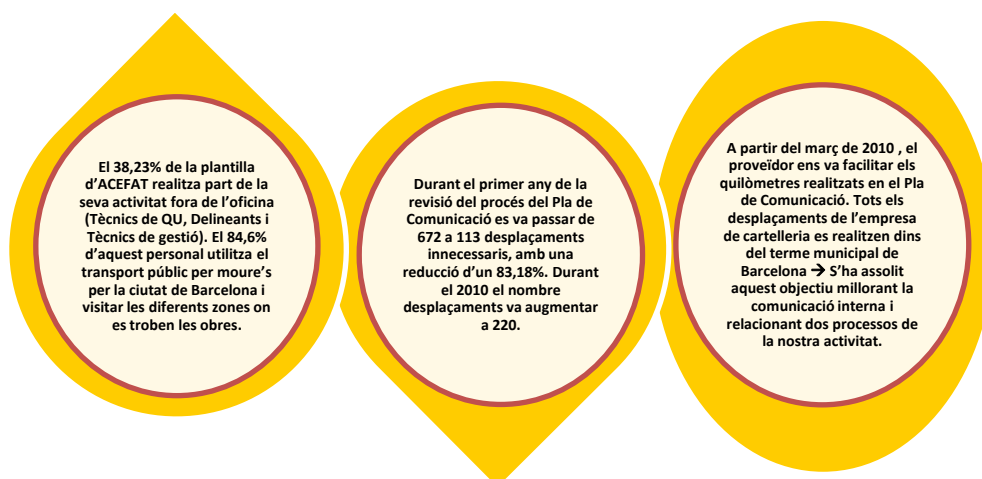
El contracte 2, amb una potència contractada de 31,5 kW, va entrar al mercat lliure al juliol de 2009 amb el producte *tarifa ahora*. Fins a aquest moment es facturava segons la tarifa 3.0.2.

Tots dos contractes accedeixen al mercat lliure a través de la tarifa d'accés 3.0A.

Les conclusions que se'n desprenen del diagnòstic d'eficiència energètica que s'ha portat a terme a les instal·lacions d' ACEFAT :

- El preu de l'energia de tots dos contractes (0,144 €/kWh i 0,123 €/kWh) es considera correcte. Tot i així es recomana estudiar la possibilitat d'unificar tots dos contractes en un de sol per tal de reduir els costos fixos.
- Tot l'enllumenat és de baix consum i per tant és correcte (fluorescents compactes tipus downlight i per fluorescents de 18 W convencionals).
- Els tancaments es troben en bon estat i disposen de doble vidre, optimitzant el consum de climatització.
- La climatització es regula manualment per mòduls. Aquest fet es considera positiu des del punt de vista que es poden mantenir fora de funcionament les zones que no estan ocupades. Tanmateix comporta el perill de romandre encès quan no és necessari.

Mobilitat



Durant el 2010 ens informem sobre el projecte ACORDS VOLUNTARIS, programa promogut per l'Oficina de canvi climàtic de la Generalitat de Catalunya, amb l'objectiu de reduir els costos ambientals de les emissions de CO₂ mitjançant les millores dels processos de les empreses catalanes. Malauradament, en no tenir inventariades les emissions de les persones d'ACEFAT que visiten obra en vehicle propi no ens podem adherir.

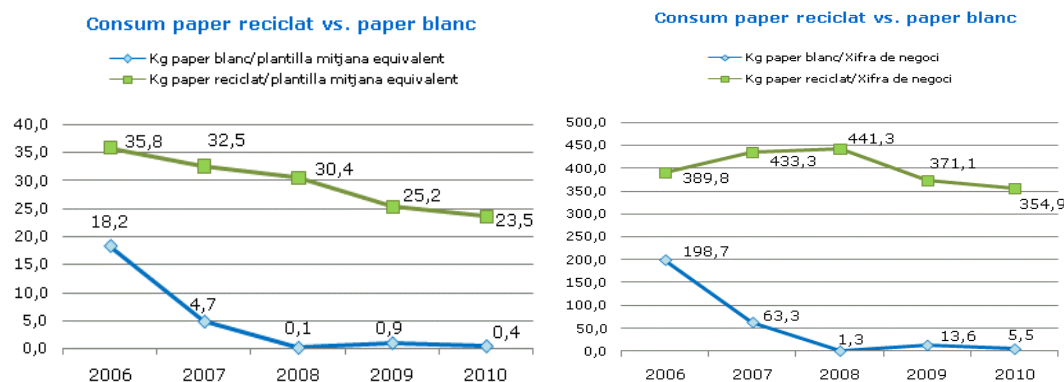
Actualment estem portant a terme el projecte de l'expedient telemàtic, que està compost de diferents fases i que implica, entre d'altres coses, la implantació de la signatura electrònica en el procés de tramitació de les llicències i assenyalaments d'obres de serveis, disminuint el nombre de viatges amb documentació per a signatura i per tant, disminuint les emissions de CO₂.

Paper

El paper utilitzat a les oficines és 100% reciclat i lliure de clor, provinent de boscos ben gestionats, certificats d'acord amb els estàndards del Forest Stewardship Council. És conforme amb l'Àngel Blau i certificat per NAPM.

El consum de paper blanc ha augmentat durant el 2009 i ha tornat a disminuir en el 2010. En el balanç global dels dos anys, el consum del paper blanc per plantilla mitjana equivalent ha augmentat un 300%. Els motius d'aquest augment és la compra de paper blanc dinA2 pel plotter i la comptabilització dels calendaris com a consum de paper blanc.

Com es pot observar, el consum de paper reciclat per plantilla mitjana equivalent s'ha reduït en un 22,7% del 2008 a l'any 2010.



El **consum de paper reciclat per xifra de negoci** ha disminuït en un 20% del 2008 al 2010. Mentre que el balanç global del consum de paper blanc ha augmentat un 323%.

La implantació de l'expedient electrònic i la disminució de les tramitacions expliquen la disminució en el consum de paper.

Criteris ambientals a les compres i contractacions: Compra verda

S'amplia el consum de productes reciclats que ofereixen els nostres proveïdors de material d'oficina: post-its reciclats, gots de paper, paper i sobres corporatius amb impresos sota criteris de sostenibilitat, així com bolígrafs amb un percentatge de plàstic reciclat incorporat a la carcassa, entre d'altres.

Un 30% dels productes de neteja incorporen criteris ecològics.

ACEFAT es dona d'alta a la Xarxa Compra Reciclat, de la que ja forma part un dels seus principals proveïdors homologats.

Participem en un dels actes organitzats durant la Setmana de Prevenció de Residus per tal de millorar l'ambientalització dels esdeveniments i de les compres.

Generació de Residus

A ACEFAT s'han generat durant aquest període els següents residus no perillosos.

Residus No Perillosos	Gestió	Valors
Paper i cartró	Gestor autoritzat, valorització ¹⁴ .	Saica Natur ens facilita els valors
Plàstic i envasos	Es gestionen mitjançant els contenidors de recollida selectiva de l'ajuntament.	Càlcul aproximat (ACEFAT)
Vidre	Es gestionen mitjançant els contenidors de recollida selectiva de l'ajuntament.	Càlcul aproximat (ACEFAT)
Restes vegetals	Es gestionen mitjançant els contenidors de rebuig de l'ajuntament.	No es disposen de valors
Residus Sòlids Urbans	Es gestionen mitjançant els contenidors de rebuig de l'ajuntament.	No es disposen de valors
Tòner (080318) ¹⁵	Gestor autoritzat, valorització.	SaicaNatur ens facilita els valors
Piles (200134)	Gestor autoritzat, valorització.	SaicaNatur ens facilita els valors

Destaquem els següents canvis a la taula: Papeles Allende canvia de nom, i passa a anomenar-se Saica Natur. Per altra banda, durant aquest període s'ha analitzat de manera acurada, juntament amb els tècnics del Departament de Medi Ambient, els residus que es generen de l'activitat d'ACEFAT i es conclou que els residus que generem són no especials, segons el Catàleg Europeu de Residus.

Tòner i Piles

Els valors absoluts dels residus de piles i tòners han estat els següents:

	2007	2008	2009	2010
Tòner (Kg)	124	93	72	108
Piles (Kg)	13	21	6	5

En el desenvolupament de l'activitat s'utilitzen piles recarregables de níquel i hidrur metàl·lic o piles alcalines, considerades com a Residu No especial (200134).

La reciclatge o valorització de les piles ha disminuït un 76%.

Durant el 2009 el consum de tòner¹⁶ es va reduir en un 22.6%, atribuïble a: una **disminució del volum de feina, millores en el procés** de tramitació de llicències i assenyalaments i una major eficiència de la maquinària utilitzada a les **impressions**.

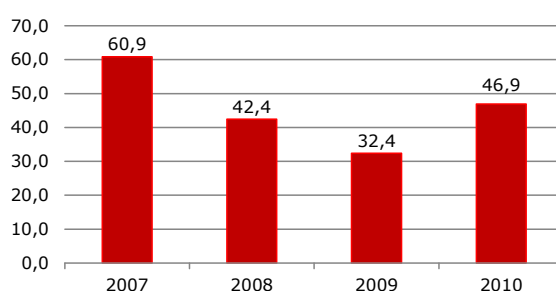
¹⁴ Reciclatge.

¹⁵ Codi segons el Catàleg Europeu de Residus.

Per contra, el 2010 el residu de tòner va augmentar, deixant un balanç global d'augment del 16%. L'augment de consum de tòner està associat a un augment de les sessions informatives del decret 120, la formació que es va realitzar en la implantació del projecte d'ambientalització de les obres de l'Ajuntament, i d'implantació de l'eWise.

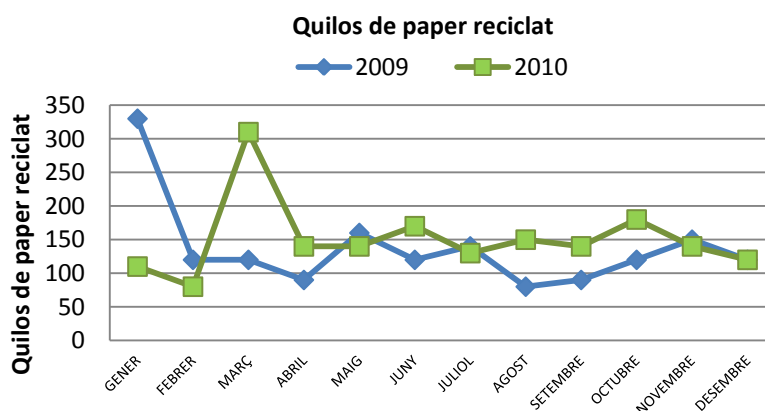
En termes relatius, segons la xifra de negoci, l'augment total de consum de tòner durant aquest període és del 11%.

Kg Residus de tòner valoritzats/xifra de negoci



Paper

Podem observar que l'augment de tòner no es veu reflectit en el paper valoritzat durant el 2009 i 2010. Es pot deduir que l'augment d'impressions realitzat no ha afectat al residu de paper valoritzat, per tant el paper imprès ha sortit a fora (cursos de formació, per exemple), o ha estat arxivat.



¹⁶La dada de consum de tòner és la mateixa que la de quantitat de tòners valoritzats ja que no hi ha cap aportació externa i tot tòner consumit és valoritzat.

Si comparem el paper comprat amb el paper valoritzat, trobem que es va reciclar un 52% al 2009, i un 46% durant el 2010, més que el paper que s'havia comprat.

Una possible explicació d'aquest augment seria l'abocament de papers que estaven a l'arxiu, el cartró que prové de materials comprats, i altre paper que entra a ACEFAT mitjançant el correu, diaris, etc.

COMPRAT (Kg)		VALORITZAT (Kg)	
2009	2010	2009	2010
855,48	829,48	1640	1810

Plàstic i vidre

Disposem de valors aproximats¹⁷ dels consums de plàstic i vidre:

Plàstic i envasos 2009: 83 litres/any PME

Vidre 2009: 9 litres/any PME

Plàstic i envasos 2010: 77 litres/any PME

Vidre 2010: 10 litres/any PME

Formació i sensibilització ambiental

A nivell local ACEFAT realitza diferents accions d'informació i conscienciació:

- Durant el 2009 i el 2010 s'han enviat **ecoconsells** mitjançant el **butlletí intern** a les persones treballadores.
- Participació en el projecte de l'Ajuntament de Barcelona i la Cambra Oficial de Contractistes per **l'ambientalització de les obres de Barcelona**.

¹⁷ Els valors dels mesos estivals poden no ser correctes.

ACEFAT ha participat en l'elaboració de la documentació tècnica relacionada amb el decret 399/2009, sobre l'ambientalització de les obres, de data 15 d'octubre del 2009, juntament amb altres entitats o persones vinculades amb aquest compromís:

- Sector d'Urbanisme i Infraestructures
- Sector de Serveis Generals i Coordinació Territorial
- Sector d'Acció Social i Ciutadania
- Els Districtes de la Ciutat de Barcelona
- Bimsa i empreses participades
- Acefat
- Institut Municipal de persones amb Discapacitat
- Barcelona Regional
- Bagursa
- Barcelona Serveis Municipals
- Grup de Treball de millora de l'accessibilitat

Aquests dos documents són la Guia de control de l'ambientalització de les obres i el Manual per l'elaboració de la memòria ambiental.

El dia 16 d'abril del 2010, Mónica Rodríguez, Directora d'àrea de Qualitat urbana va participar a la presentació de la *Guia d'ambientalització de les obres* juntament amb Imma Mayol, tinent-alcalde de Medi Ambient de l'Ajuntament de Barcelona i Rafael Romero, president de la Cambra Oficial de Contractistes.

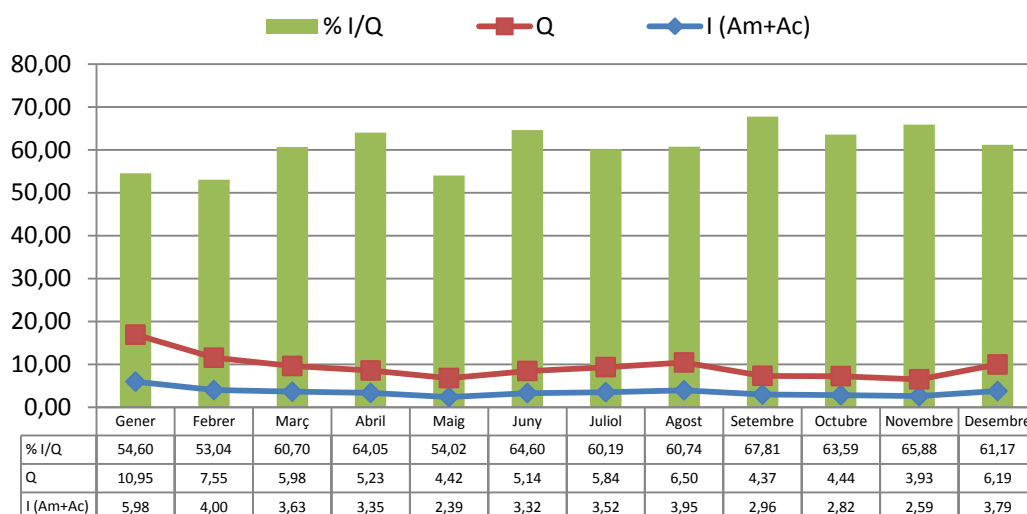


- Durant el 2010, Qualitat urbana participa com a **cos formador** dels cursos organitzats per l'Ajuntament de Barcelona per a la correcta implantació del nou procés d'ambientalització de les obres, relacionat amb el decret 399/2009, del 15 d'octubre del 2009.



- **Qualitat urbana de les obres:** L'activitat d'ACEFAT es desenvolupa tant a les oficines com al carrer, fent el seguiment de les obres de serveis a la via pública. És per aquest motiu que també s'ha volgut incidir ambientalment en el desenvolupament de l'activitat a l'exterior de l'oficina, enviant a les empreses contractistes i a les companyies de serveis informes que reflecteixen l'estat de la qualitat urbana, i més concretament l'impacte de l'estat de l'ambientalització i l'accessibilitat, que tenen les seves obres de canalitzacions a la ciutat de Barcelona. A l'estiu del 2010 s'integra els dos aspectes en un sol indicador. D'aquesta manera es vol incidir i reforçar la tasca que realitzen els tècnics del Departament de Direcció de Qualitat urbana durant les seves visites a les obres.

Evolució de l'indicador d'accessibilitat i ambientalització versus la Q 2010



- ACEFAT ofereix el curs ***“Calidad Urbana y MedioAmbiente en las obras de canalización en la ciudad de Barcelona”*** a les empreses que treballen a la via pública de Barcelona. L'objectiu del curs és donar unes pautes bàsiques de treball per a què les empreses i professionals del sector adquireixin els coneixements necessaris per a disminuir les molèsties i evitar els riscos que les obres poden ocasionar, integrant-les dins del teixit urbà, per així intentar aconseguir un equilibri sostenible entre el desenvolupament de l'activitat de l'empresa i l'entorn.

VECTOR ECONÒMIC

La gestió econòmica que s'ha realitzat durant aquests 20 anys ha estat basada en l'ampliació i millora dels serveis que oferim als nostres socis i clients per cobrir les necessitats i expectatives d'ells i dels nostres grups d'interès, integrant la sostenibilitat en el sí dels mateixos.

Les **línies de negoci operatives** durant el període 2009-2010 han estat:

- Gestió i coordinació d'obres → Es tramiten i gestionen els permisos d'obra dels promotors que volen obrir la via pública de Barcelona.
- Assistència tècnica → Es dibuixen els traçats de les escomeses i es grafien els plànols de canalització d'Endesa.
- Qualitat urbana → Es realitza el seguiment de les obres de serveis tramitades per ACEFAT per tal de garantir l'acompliment de les ordenances municipals.
- Pla de comunicació → Es confeccionen i es gestionen els cartells i les etiquetes d'obra, i els avisos d'escala, que informen sobre les obres.
- eWise → Plataforma web que permet facilitar la informació dels serveis existents
- Tramitació d'incidències → Tramitació d'incidències relacionades amb les obres de serveis a la ciutat de Barcelona que arriben directament a ACEFAT o derivades pel programa IRIS, eina de tramitació d'incidències de l'Ajuntament.

20 anys d'activitat

343.625 obres gestionades

4.768.149 m obra

749.352 m rasa estalviada

Anualment en promig: 17.400 obres

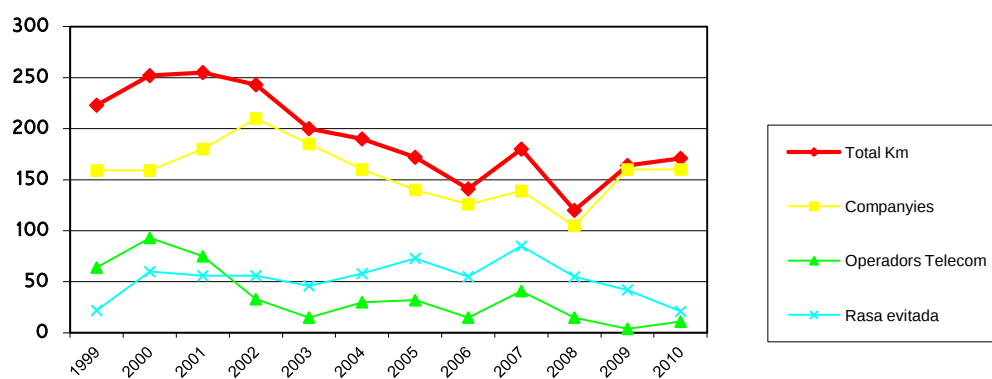
1 obra cada 1.000 m² de carrer

13 obres per km de carrer

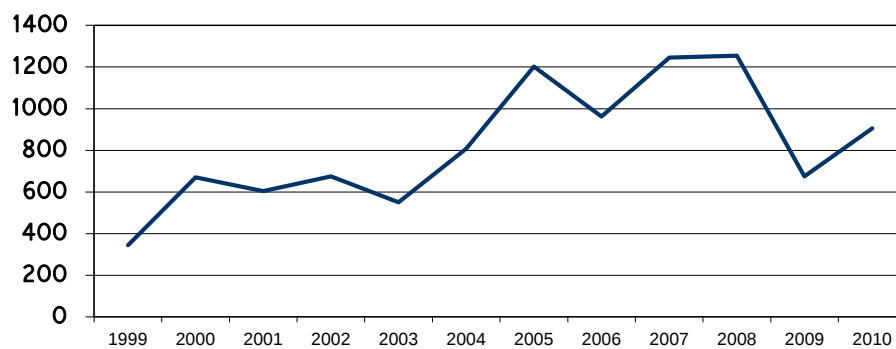


Setembre 1992

Longitud obra



Actuacions coordinades



Desembre 2010

Gestió, coordinació i tramitació d'obres de serveis 2010

GESTIÓ I TRAMITACIÓ

818 llicències

Assenyalaments: 1.110 canalitzacions i 4.180 ramals

9264 avaries i cates

Longitud obra: 170.741 m

COORDINACIÓ

408 coordinacions i 906 obres

21.011 m estalviats

Taula de serveis: 18 sessions, 47 temes

Soterrament (2º Sem. 2010): 11 reunions PMI-Endesa

Línea Alta Velocitat: 7 reunions

Qualitat urbana 2010

QUALITAT URBANA

100% canalitzacions

670 obres controlades

9.454 visites i 381 actes de replanteig

Seguiment evolució amb companyia/contracta:

373 visites a peu obra

40 reunions anàlisi informes mensuals

QUALITAT INTEGRAL

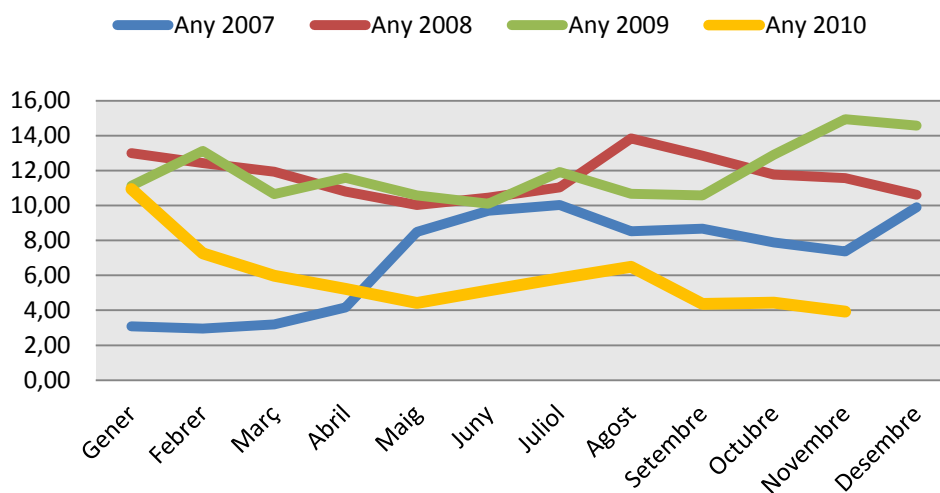
228 obres controlades i 1.470 visites

FORMACIÓ QUALITAT URBANA

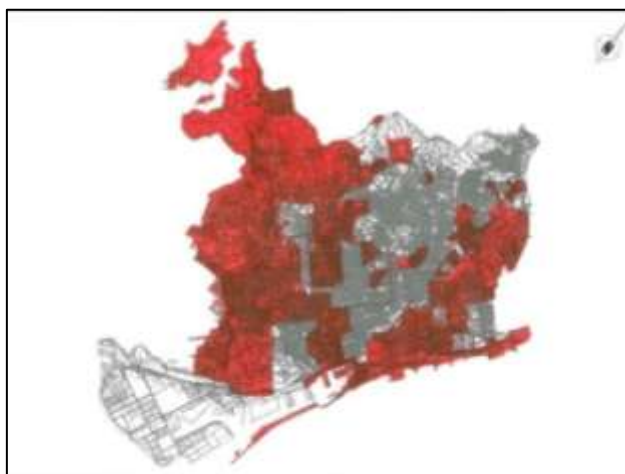
4 cursos: 40 assistents i 24 hores

FORMACIÓ DECRET 120

27 cursos: 299 assistents i 50 hores

FORMACIÓ AMBIENTALITZACIÓ OBRES**18 cursos: 290 assistents 108 hores****PLA D'ACCIÓ ESPECIAL (2010): Millorar qualitat****Fase 1: Reducció Q en 5 unitats. Termini: 4 mesos****Fase 2: Revisió accions. Mantenir valor Q inferior a 5****Evolució Paràmetre "Q"****ELEMENTS DE SUPERFÍCIE****7.775 armaris controlats al 2010**

28.527 censats fins la data (les zones vermelles del plànol indiquen les zones on el cens està finalitzat)



Assistència tècnica 2010

PROJECTES

431 canalitzacions i 818 ramals

AS-BUILT

80 canalitzacions

Tramitació incidències 2010

279 Iris

148 altres conductes

Expedient telemàtic 2010

2.259 assistències a l'usuari

EGIOS

131 entitats (44 administració + 87 promotores)

876 usuaris

FORMACIÓ GIOS WEB

14 cursos: 70 assistents i 52 hores

Plataforma ewise 2010

Durant el 2010

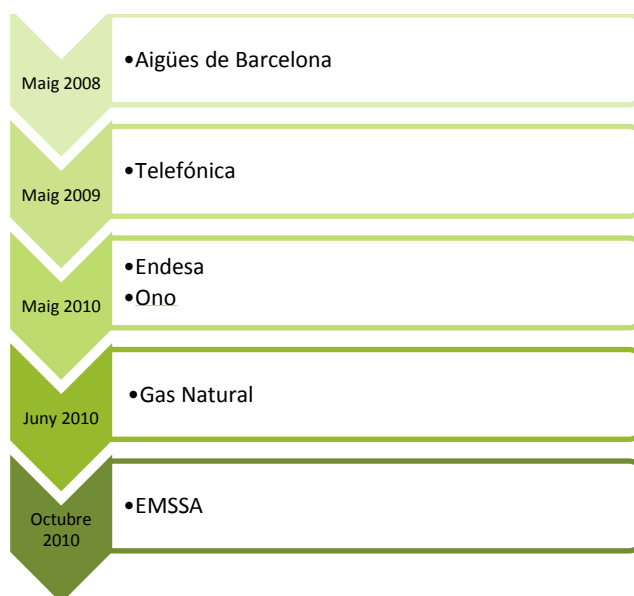
1.786 nous usuaris i 30.776 peticions

Total acumulat

2.229 entitats, 3.503 usuaris i 47.307 peticions

95% peticions reenviades per companyies es consoliden com alta a l'ewise.

Durant el 2009 i 2010, s'incorporen les següents companyies gestores de serveis a l'eWise, plataforma web que permet compartir la informació de serveis de les companyies usuàries. És una nova eina web que permet accedir a la informació de serveis pertinent a tots aquells promotors d'obra que vulguin garantir la sostenibilitat de la mateixa, tant a nivell de seguretat i salut com ambiental.



Nou model de Tanca: accessible i sostenible

Durant aquest període s'incorpora al projecte de la tanca l'ús d'un nou producte com a matèria primera: l'Alpex. Provenint de les restes dels brics un cop s'ha extret la cel·lulosa. El descobriment d'aquest subproducte és fruit del procés d'I+D+i de SpBerner, empresa que s'encarregarà de la fabricació de la tanca. Com hem comentat anteriorment, el projecte del nou model de tanca accessible i sostenible va ser guardonat amb la Menció d'Honor dels Premis Acció 21.

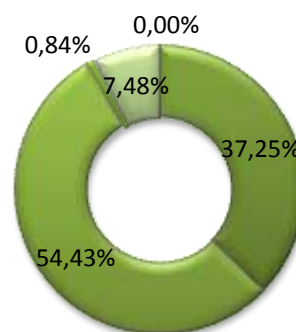


Estat del valor afegit:

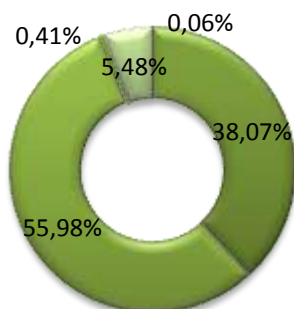
	2007	2008	2009	2010
Valor econòmic creat	2.040.403,89	2.193.921,78	2.225.275,78	2.301.858,98
Vendes netes	2.037.207,94	2.191.124,41	2.223.714,52	2.301.658,98
Altres ingressos	3.195,95	2.797,37	1.561,26	200,00
Valor econòmic distribuït	1.796.535,28	1.968.878,73	2.059.004,97	2.175.712,31
Costos d'explotació	790.538,14	787.938,58	828.975,70	876.390,56
Despeses salarials	984.328,49	1.156.615,47	1.211.292,50	1.288.535,46
Pagaments administracions públiques	341,05	0,00	72,76	1.322,23
Despeses financeres	21.327,60	24.324,68	18.591,25	9.464,06
Valor econòmic retengut	243.868,61	225.043,05	166.343,57	126.146,67
Amortitzacions	243.868,61	225.043,05	166.343,57	126.146,67

Distribució del valor econòmic creat 2009

- Costos d'explotació
- Despeses salarials
- Despeses financeres
- Amortitzacions
- Pagaments administracions públiques



Distribució del valor econòmic creat 2010



Balanç econòmic

Balanç del 2009:

ACTIU		PASSIU	
Actiu no corrent	453.502,97	Patrimoni net	793.336,31
Actiu corrent	855.674,17	Passiu corrent	468.316,83
		Passiu no corrent	47.524,00
TOTAL ACTIU	1.309.177,14	TOTAL PASSIU	1.309.177,14

Balanç del 2010:

ACTIU		PASSIU	
Actiu no corrent	535.378,28	Patrimoni net	925.559,31
Actiu corrent	607.869,22	Passiu corrent	207.963,17
		Passiu no corrent	9.725,02
TOTAL ACTIU	1.143.247,50	TOTAL PASSIU	1.143.247,50

Els comptes anuals de l'empresa són aprovats pels socis, a la Junta d'administració, i dipositades en el Registre Mercantil, complint-se escrupolosament els terminis legals exigits.

Tanmateix, encara que les circumstàncies legals no ho requereixen, els comptes de la societat s'auditen anualment.

OBJECTIUS

Objectius ambientals (2009-2010)

Els objectius ambientals que es van plantejar durant el 2009 i 2010 incideixen sobre els següents aspectes ambientals significatius: les piles, els tòners, així com l'emissió de gasos de combustió per part dels serveis subcontractats.

ASPECTE AMBIENTAL	OBJECTIUS AMBIENTALS 2009-2010		MESURES	CONTEXT SOSTENIBILITAT	IMPACTE
SENSIBILITZACIÓ I COMUNICACIÓ AMBIENTAL	SIGNATURA DEL COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT (AGENDA 21)	✓	- Signem el Compromís per a la Sostenibilitat de la ciutat de Barcelona. - Elaborem el Pla d'acció amb els objectius que treballen els diferents compromisos.	LOCAL	Model i difusió de bones pràctiques entre els signants. Networking. Accedim a formació gratuïta.
SENSIBILITZACIÓ I COMUNICACIÓ AMBIENTAL	SIGNATURA DEL PACTE MUNDIAL	✓	- Signem el Pacte Mundial. - Reportem sobre els indicadors que el Pacte Mundial requereix dins del Informe de Progrés mitjançant aquesta memòria de sostenibilitat.	GLOBAL	La interacció amb l'organització del Pacte Mundial ha estat baixa. Es marcarà com a objectiu durant el 2012 potenciar aquesta relació.
PILES, TÒNER, EMISSIONS GASOS DE COMBUSTIÓ	REDUIR EL CONSUM DE RECURSOS EN LA NOSTRA ACTIVITAT	✓	- Adquirim maquinària més eficient. - Optimitzem les comandes de missatgers (disminueixen els viatges de vehicles motoritzats). - Establim criteris de Compra verda a totes les compres de material.	GLOBAL	Evitem l'esgotament de recursos naturals i l'augment del volum de gasos d'efecte d'hivernacle.
FLORA URBANA, MATERIALS, ORDRE I NETEJA	CONSCIENCIAR A LES COMPANYIES I EMPRESES CONTRACTISTES SOBRE LES INCIDÈNCIES AMBIENTALS A OBRA.	✓	- S'elabora l'Informe d'ambientalització de manera mensual. - S'imparteixen cursos de sensibilització i bones pràctiques a les empreses contractistes i companyies.	GLOBAL	Evitem la disminució de la Qualitat de l'aire, brutícia, malbaratament de recursos naturals, etc.
SENSIBILITZACIÓ I COMUNICACIÓ AMBIENTAL	MILLORAR LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	J	- Recollim els interessos i opinió dels grups d'interès sobre els continguts de la memòria de sostenibilitat.	GLOBAL	Sensibilitzem mitjançant l'exemple de les mesures que implementem.

Reptes pel 2011

- **Disminuir en un 5% les emissions de CO2 del procés de tramitació d'assenyalaments.**

Context de sostenibilitat: Les accions que proposem són locals però tenen repercussions globals.

- **Disminució del consum del tòner en un 25%.** Durant el 2010 s'ha detectat un augment del consum de tòner en un 80% i no s'aprecien canvis en el procés que hagi provocat aquest augment, apart d'un augment en el nombre de cursos realitzats durant aquest període.

Context de sostenibilitat: Les accions que proposem són locals però tenen repercussions globals.

- **Millorar la memòria de sostenibilitat en base a l'opinió dels grups d'interès.**

Context de sostenibilitat: Internacional.

Objectius socials (2009-2010)

Els objectius marcats durant aquest període incideixen en les persones treballadores, el clima laboral i la prevenció a nivell d'emergències i també en relació a casos d'assetjament sexual, o violència psicològica o física.

Els objectius en l'àmbit social durant el període 2009-2010 han estat:

OBJECTIUS SOCIALS 2009-2010		MESURES	CONTEXT SOSTENI- BILITAT	IMPACTE
MILLORAR LA FORMACIÓ ESPECÍFICA DELS MEMBRES DE L'EQUIP D'EMERGÈNCIA	✓	- Realitzar formació especialitzada.	LOCAL	Millores en els resultats dels simulacres i en el coneixement de les funcions en cas d'emergència.
MILLORAR LA COMUNICACIÓ DE LES ACCIONS DE RESPONSABILITAT SOCIAL	⌋	- Millora de la memòria de sostenibilitat. - Participació en cursos i conferències explicant les accions que fem.	LOCAL, REGIONAL I INTERNACIONAL	Sensibilitzem mitjançant l'exemple de les mesures que implementem.
ENQUESTA DE FACTORS PSICOSOCIALS I CLIMA LABORAL AL PERSONAL D'ACEFAT	☹	- Realitzar l'enquesta de clima laboral i factors psicosocials.	LOCAL	Identificar tendències que puguin representar riscos de caire psicosocial i mesurar el clima laboral.
ELABORACIÓ DEL PROTOCOL DE NO VIOLÈNCIA I ASSETJAMENT SEXUAL	⌋	- Elaborar un protocol per a gestionar possibles situacions d'assetjament sexual, violència física i psicològica, dins de l'empresa com en relació amb els grups d'interès més directes.	LOCAL	Prevenir situacions d'assetjament i de violència psicològica i establir relacions amb els grups d'interès per evitar situacions d'aquesta tipologia.

Reptes pel 2011

- **Elaborar, publicar i fer difusió del protocol de no violència i assetjament sexual.**

Context de sostenibilitat: Local.

- **Portar a terme l'avaluació de factors psicosocials i clima laboral.**

Context de sostenibilitat: Local.

Objectius econòmics (2009-2010)

Tots els objectius del 2009-2010 s'han assolit, almenys en part, però són objectius de llarg termini que es continuaran treballant durant el 2011.

OBJECTIUS ECONÒMICS 2009-2010		MESURES	CONTEXT SOSTENI- BILITAT	IMPACTE
INTERNALITZAR EL SERVEI D'ESCANEIG DE DOCUMENTACIÓ.	✓	- Escaneig del'arxiu antic. - Introducció de les tasques d'escaneig en els processos operatius.	LOCAL	Internalització dels costos.
REDUIR ELS ERRORS EN LES POSTES DE PRODUCCIÓ DE SISTEMES D'INFORMACIÓ TENINT EN COMPTE LA INCORPORACIÓ DE LA PLATAFORMA EWISE.	✓	- S'ha generat un document de test per millorar tot el procés. - Contractació de personal administratiu.	LOCAL	Millorar el servei als usuaris.
MILLORAR CONEIXEMENT DE L'EGIOS.	✓	- S'ha establert un procediment per les entrades d'incidències, tant a nivell intern com extern, incloent una comunicació que inclou una previsió de resolució.	LOCAL	Millorar el servei i la satisfacció dels usuaris.
REDUIR EL TEMPS DE TRAMITACIÓ DE LES LLICÈNCIES.	⌋	- Anàlisi i millora del procés de tramitació de llicències. - S'està treballant en l'automatització per aconseguir l'indicador del temps intermitjos. Es continuarà treballant durant el 2011.	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients.
MILLORAR LA COMUNICACIÓ INTERNA I LA COMUNICACIÓ EXTERNA	✓	- Implementació d'un procediment de reunions d'àrea. - Incorporació de temes fixos als Comitès de Direcció. - La freqüència dels Comitès d'àrea passa a ser quinzenal. - Elaboració de la memòria de sostenibilitat. - Contractació d'una agència de comunicació.	LOCAL	Millorar la satisfacció dels grups d'interès. Augmentar la visibilitat d'ACEFAT.

MILLORAR LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT I L'USUARI RESPECTE A LES EINES TIC (2010-2011)	✓	- Elaboració de documentació específica per eGIOS Oficina, eGIOS web, Sistemes generals i eWise. - Formació. - Renovació del maquinari. - Creació del Servei d'Atenció a l'Usuari.	LOCAL	Millorar la rapidesa de solució de les incidències.
ESTABILITZAR L'APLICACIÓ	✓	- Establir un procediment de gestió de desenvolupaments d'eGIOS i eWise.	LOCAL	Millorar el servei i la satisfacció dels usuaris.
DISMINUIR LES MOLÈSTIES I EVITAR ELS RISCOS OCASIONATS PER LES OBRES DE CANALITZACIÓ DE SERVEIS, A LES PERSONES QUE VIUEN I DESENVOLUPEN LES ACTIVITATS A LA CIUTAT DE BARCELONA.	✓	- S'estableix un protocol d'actuació amb les companyies que s'inclou en el procediment de treball de Qualitat Urbana.	LOCAL	Millora de l'índex de Qualitat urbana i manteniment del mateix en unes cotes.
MILLORAR EL PROCEDIMENT D'HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS	✓	- Es revisa el procediment de proveïdors.	LOCAL	Millora del Sistema Integrat de Gestió, i millora de relació amb les empreses proveïdores.

Reptes pel 2011

➤ Plataforma eWise.

En curs:

Aplicació de tarifes per consulta

Incorporació de nous publicadors

Millora consultes per projectes grans

Programat:

Consultes gràfiques exportables a Google Earth

Context de sostenibilitat: Local, Regional.

➤ Qualitat urbana: entorn de les obres

Conveni per la millora accessibilitat per invidents

Context de sostenibilitat: Local i Regional.

➤ **Continuïtat del negoci: Seguretat i qualitat de servei**

En curs:

Trasllat del CPD de Via Augusta a Hosting ID Grup

Context de sostenibilitat: Local.

➤ **Elaborar el pla de sistemes, i mantenir-lo actualitzat durant tres anys.**

Context de sostenibilitat: Local.

➤ **Analitzar la viabilitat de reduir el temps de resolució de les incidències.**

Context de sostenibilitat: Local.

➤ **Disminuir les molèsties i evitar els riscos ocasionats per les obres de canalització de serveis, a les persones que viuen i desenvolupen les seves activitats a la ciutat de Barcelona**

Context de sostenibilitat: Local.

➤ **Optimització de l'activitat de l'Àrea de Recursos Corporatius.**

Context de sostenibilitat: Local.

➤ **Elaborar el Pla de comunicació.**

Context de sostenibilitat: Local.

➤ **Augmentar la visibilitat i reconeixement d'ACEFAT.**

Context de sostenibilitat: Local.

ÍNDEX DE CONTINGUTS I INDICADORS GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

Taula de continguts

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
1.- Estratègia i anàlisi		
1.1 Declaració del president.	4	
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	4, 55	
2.- Perfil de l'organització		
2.1.- Nom de l'organització.	1	
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	8	
2.3.- Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	8	
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	1	
2.5.- Nombre i nom dels països en els que opera l'organització.	9	
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	7	
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	7, 29, 52	
2.8.- Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	7, 10, 49-54	
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	7, 27	S'ha incorporat Red Eléctrica Española com a soci de l'organització.
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	21-22, 29-34	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
3.- Paràmetres de la memòria		
Perfil de la memòria		
3.1.- Període cobert per la informació recollida en la memòria.	6	
3.2.- Data de la memòria anterior més recent.	5	
3.3.- Cicle de presentació de memòries.	6	
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	5	
Abast i cobertura de la memòria		
3.5.- Procés de definició del contingut de la memòria.	6	
3.6.- Cobertura de la memòria.	6	
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	No aplica	No hi ha limitacions.
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	Aquestes situacions esmentades en el punt no s'han donat durant aquest període a ACEFAT.	
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	Especificat en cada indicador.	
3.10.- Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	No aplica	No hi ha hagut reexpressió d'informació.
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	No aplica	No hi ha hagut canvis significatius en els aspectes esmentats.

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
Índex del contingut del GRI		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	61	
Verificació		
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	No aplica	Aquesta memòria no ha estat verificada externament, i s'espera verificar les memòries a llarg termini.
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	11, 27	
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	32	
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	32	
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	32, 25	
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	No aplica	És una AIE, no hi ha beneficis ni variables en el sou per acompliment. El càrrec d'administrador no està retribuit.
4.6.- Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	No aplica	Els estatuts d'ACEFAT recullen que la Junta és una taula de diàleg i que sempre s'intenten assolir els acords per unanimitat. Aquest fet motiva el que, en cas de conflicte, es faci un esforç per trobar el punt d'equilibri i compromís adient més satisfactori possible o menys perjudicial.

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
4.7.- Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.		Cada soci estableix els criteris de selecció de les persones que formaran la junta d'administració. ACEFAT no interfereix.
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	14	
4.9.- Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis.	12	
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	12	
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	12	
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	29, 38	
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	29	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
Participació dels grups d'interès		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	14	
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet la organització.	14	
4.16.- Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	14	No s'ha establert la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès, s'espera fer-ho a mig termini.
4.17.- Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	15	

Taula d'indicadors

GRI	Descripció	Pàgina	Observacions
ACOMPLIMENT ECONÒMIC			
Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	53	
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	No aplica	El factor climàtic no és un factor de risc significatiu per a l'activitat.
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	No aplica	ACEFAT no fa contribucions al pla de pensions de les persones treballadores.
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.	ACEFAT no ha rebut ajudes financeres significatives.	
PRESENCIA AL MERCAT			
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No disponible	Es disposarà de l'indicador a mig termini.
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No aplica	L'operativitat de les activitats és local.
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No aplica	L'operativitat de les activitats és local.
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES			
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	7, 47, 53	
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	29	
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL			
Informació sobre l'enfocament de gestió ambiental			
MATERIALS			
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	40	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	43	No es disposa del valor per tòner i piles.
ENERGIA			
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	36	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	36	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	36-38	
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	No aplica	Sí, es disposa de maquinària més eficient però no basada en energies renovables.
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	36-38	Els km comptabilitzats no depenen de nosaltres.
AIGUA			
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	No disponible	No es disposa de comptadors.
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	No aplica	Xarxa distribuïdora d'aigua de Barcelona.

EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	No aplica	No hi ha sistemes de reciclatge d'aigua en les instal·lacions de l'edifici on es troben les oficines.
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	No aplica	Les oficines es troben al mig de la ciutat de Barcelona.
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'elevat valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no es realitza en zones protegides.
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no es realitza en zones protegides.
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	No aplica	La biodiversitat no és cap dels aspectes ambientals afectats.
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització segons el grau d'amenaça de l'espècie.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no comporta afectació directa als hàbitats ni a les espècies incloses a la llista vermella de la UICN.

EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS

EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	37	
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	No disponible	
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i les reduccions aconseguides.	37	
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	No aplica	No s'emeten.
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	No aplica	No s'emeten.
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	No aplica	No s'emeten.
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	41	
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	No aplica	No hi ha hagut abocaments accidentals.
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexes I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	No disposem d'aquestes dades.	Els residus que es generen són a nivell d'ús domèstic (lluminària de 4 llampares a l'oficina. La lluminària integrada en el sostre és gestionada pel proveïdor).

EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigües i aigües d'escolament de l'organització que informa.	No aplica	Els abocaments de les aigües utilitzades pel personal d'ACEFAT es realitzen a la xarxa de clavegueram de Barcelona.
----------	--	-----------	---

PRODUCTES I SERVEIS

EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	36-46	
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	No aplica	No es venen productes.

COMPLIMENT NORMATIU

EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat per incompliment de la normativa ambiental.
----------	--	-----------	--

TRANSPORT

EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres béns i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	36, 39	
----------	---	--------	--

GENERAL

EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	No disponible	ACEFAT espera poder incorporar aquest indicador a mig termini.
----------	--	---------------	--

ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)

Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques i ètica laborals

FEINA

LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	17	
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	17	
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	20	Tot el personal d'ACEFAT té dret a tots els beneficis socials.

RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS

LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	17	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	17	Regulat pel conveni d'oficines i despatxos i per l'Estatut dels Treballadors.

SALUT I SEGURETAT A LA FEINA

LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció - empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	26	No s'ha creat ni constituït un Comitè de salut i seguretat a l'empresa.
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.	26	No es disposa de dades de taxa d'absentisme. Es marca l'objectiu de publicar aquesta dada a mig termini.

LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus.	No aplica	
LA9 (A)	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	No aplica	ACEFAT no té acords formals amb sindicats.

FORMACIÓ I EDUCACIÓ

LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	23	
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	22	Es realitza formació continuada.
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	No aplica	S'implementarà l'avaluació per competències a mig termini.

DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS

LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	19	
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	No disponible	Es preveu publicar la data a mig termini.

ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)

Informació sobre l'enfocament de gestió de drets humans

PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT

HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	No aplica	
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	35	
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors formats.	No aplica	Sí es va realitzar formació als membres del CEC sobre aquesta temàtica, però va ser durant el 2007.

NO DISCRIMINACIÓ

HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	No aplica	No hi ha hagut incidents de discriminació
---------	--	-----------	---

LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS

HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	No aplica	
---------	---	-----------	--

EXPLOTACIÓ INFANTIL

HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	No aplica	
---------	--	-----------	--

TREBALL FORÇAT

HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	No aplica	
---------	---	-----------	--

PRÀCTIQUES DE SEGURETAT

HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per les activitats.	No aplica	No tenim personal de seguretat.
---------	---	-----------	---------------------------------

ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)

Informació sobre l'enfocament de gestió amb relació a la societat

COMUNITAT

SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	14-16, 21-22, 29-34	
---------	---	---------------------------	--

CORRUPCIÓ

SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	12	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.		El 100% dels treballadors i treballadores reben informació al respecte.
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	No aplica	No hi ha hagut incidents de corrupció.

POLÍTICA PÚBLICA

SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	44	
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	No aplica	

COMPORTAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL

SO7 (A)	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	No aplica	
---------	---	-----------	--

COMPLIMENT NORMATIU

SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat.
---------	---	-----------	-------------------------------

ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)

Informació sobre l'enfocament de gestió de responsabilitat sobre productes

PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	12, 26	
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No aplica	

ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS

PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	8-9	
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No hi ha hagut incompliments d'aquest tipus.	
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	28	

COMUNICACIONS DE MÀRQUETING

PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i Patrocini	No aplica	
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini distribuïts en funció del resultat d'aquests incidents.	No aplica	No hi ha hagut cap incompliment.

PRIVACITAT DEL CLIENT

PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	No aplica	No hi ha hagut reclamacions.
---------	---	-----------	------------------------------

COMPLIMENT NORMATIU

PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat.
---------	---	-----------	-------------------------------