

ACEFAT AIE

2008



Memòria de sostenibilitat 2008

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





ACEFAT AIE
Via Augusta, 59
08006 Barcelona
Telèfon: 93 415 66 13
Fax: 93 415 62 69



Continguts i disseny: ACEFAT AIE
Assessorament: lavola-RSE.PIME
Dipòsit legal: B-47843-2009
Desembre, 2009

ÍNDEX

1 Salutació del president i del Director Gerent, 4

2 Abast de la memòria, 6

3 Presentació de l'empresa, 7

3.1 Perfil, 7

3.2 Estratègia, 13

3.3 La responsabilitat social a ACEFAT, 16

3.4 Grups d'interès, 17

4 Vector social, 21

4.1 Equip humà, 21

4.1.1 Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats, 21

4.1.2 Beneficis socials, 24

4.1.3 Formació i desenvolupament professional, 27

4.1.4 Canals de diàleg amb els treballadors, 29

4.1.5 Seguretat i Salut en el treball, 30

4.2 Socis, 31

4.3 Clients, 32

4.4 Comunitat, 34

4.5 Proveïdors, 41

5 Vector ambiental, 43

5.1 Presentació del sistema de gestió ambiental, 43

5.2 Consum de recursos naturals, 44

5.2.1 Energia, aigua i materials, 44

5.2.2 Criteris ambientals a les compres i contractacions, 46

5.3 Generació de Residus, 47

5.4 Mobilitat, 48

5.5 Formació i sensibilització ambiental, 50

6 Vector econòmic, 51

7 Objectius, 54

7.1 Objectius ambientals, 54

7.2 Objectius socials, 56

7.3 Objectius econòmics, 58

8 Index de continguts i indicadors GRI (Global reporting Initiative), 60

1 Salutació del president i del Director Gerent

Benvolgut lector/a,

El document que teniu a les vostres mans constitueix la primera memòria de sostenibilitat que publica ACEFAT. El fet que estigueu llegint aquestes línies mostra el vostre interès en aquests temes, alhora que en la nostra empresa, atenció que ens gratifica i us agraïm sincerament.

Ser la primera publicació no significa que ACEFAT sigui nouvinguda sinó, ben al contrari, l'esperit fundacional i la seva trajectòria són, des de la seva constitució, la prova de la seva inquietud i sensibilitat envers la societat i l'entorn que l'envolta. Per aquest motiu, hem considerat estratègic publicar el nostre compromís a nivell social, econòmic i ambiental amb els nostres grups d'interès.

Entre les diverses iniciatives, per afavorir la sostenibilitat, que ACEFAT ha desenvolupat al llarg de l'exercici 2008, volem destacar, particularment, quatre.

La primera, relacionada amb la nostra inquietud de millora en el servei, és la certificació del sistema integrat de gestió al març del 2008 (Qualitat, Medi Ambient, Seguretat i Salut, i Gestió Ètica).

La segona, dins la intenció de facilitar la no exclusió, mitjançant la millora de l'accessibilitat a l'entorn de les obres urbanes, ha estat la implementació de les propostes resultants del conveni d'accessibilitat signat, l'any 2007, amb les companyies de serveis, l'Ajuntament de Barcelona i la Càtedra d'Accessibilitat de la Universitat Politècnica de Catalunya. Aquesta iniciativa va ser seleccionada per Forética per ser presentada al Marketplace com a acció de Responsabilitat Social.

La tercera, emmarcada en la millora dels efectes de les obres sobre el medi ambient, ha consistit en la participació d'ACEFAT en el projecte d'ambientalització de les obres promogut per l'Ajuntament de Barcelona.

Finalment, una acció sobre el nostre entorn més proper, amb la promoció d'una campanya de donació de sang.

El fet de dur a terme aquestes activitats no ha estat una tasca senzilla i ha requerit la implicació de totes les persones que treballen a ACEFAT i la complicitat dels socis de l'agrupació. Només així s'entén l'èxit i abast de les iniciatives engegades.

Esforç, diàleg, consens i esperit de servei són els preceptes sobre els que se sustenta l'activitat d'ACEFAT per assolir uns estàndards de qualitat cada cop més elevats, en benefici dels nostres grups d'interès. En aquest sentit, resulta fonamental la qualitat de l'equip humà de l'empresa, i ACEFAT no és cap excepció. Per aquest motiu, considerem prioritària la retenció del talent i del coneixement, i, en conseqüència, hem impulsat polítiques de formació i de direcció de persones.

L'any 2008 ha significat el final d'un cicle i un canvi conceptual en l'estratègia de la majoria de les empreses. ACEFAT no n'ha estat aliena. Mantenir i superar la seva qualitat de servei ha comportat, d'una banda, el mantenir-se alineada amb els seus socis i, d'una altra, focalitzar-se en la innovació i la formació.

Finalment, els propers anys es presenta el repte engrescador i apassionant de perseverar, malgrat en un entorn restrictiu en recursos, en les iniciatives en curs, impulsant solucions orientades a la seva sostenibilitat global, de manera que afavoreixin la seva consolidació.

Així doncs, us convido a la lectura de la nostra primera memòria de sostenibilitat, en la confiança que sereu comprensius amb el possibles errors de joventut que pugui presentar.



Jordi Campillo
President del Consell d'Administració



Josep Maria Miranda
Director Gerent

2 Abast de la memòria

L'abast d'aquesta primera memòria de sostenibilitat cobreix totes les activitats desenvolupades per ACEFAT, entre l'1 de gener a 31 de desembre de l'any 2008.

L'objectiu és publicar la memòria de sostenibilitat anualment.

Per definir els continguts de la memòria s'ha seguit la metodologia de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" versió 3.0 del Global Reporting Initiative, basada en els principis de:

- Materialitat: ACEFAT, mitjançant l'empatia i el coneixement acumulat durant aquests anys ha interpretat quina és la informació més significativa per als diferents grups d'interès.
- Participació dels grups d'interès, per tal de conèixer les seves expectatives. ACEFAT ha conegut les expectatives dels grups d'interès de manera indirecta mitjançant les aportacions que s'han anat fent des de 1990 pels diferents canals de comunicació establerts pel desenvolupament de l'activitat, com ara reunions o comunicats.
- Context de sostenibilitat, informant de l'impacte de la nostra activitat en el desenvolupament futur de l'entorn local, regional o global.
- I per últim, l'exhaustivitat 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.

De cara a l'any vinent, un dels objectius és potenciar el diàleg amb els grups d'interès en referència als continguts de la memòria de sostenibilitat, per tal de publicar una memòria més propera als interessos d'aquests agents.

Si voleu comunicar o preguntar qualsevol fet referent a aquesta memòria de sostenibilitat o a l'activitat que desenvolupa ACEFAT, us podeu posar en contacte amb nosaltres mitjançant la següent adreça electrònica: rse@acefat.com.

3 Presentació de l'empresa

3.1 Perfil

ACEFAT AIE, és una empresa, que va ser creada l'any 1990, en ple moment preolímpic, per l'Ajuntament de Barcelona i les empreses de serveis amb l'objectiu de gestionar les obres de serveis que s'estaven executant a la via pública de Barcelona.

Actualment, els socis d'ACEFAT són Aigües de Barcelona, Fecsa-Endesa, Gas Natural, Ono, Telefónica, i l'Ajuntament de Barcelona.

El seu propòsit inicial va ser la: *"Gestió, Coordinació i Direcció de Qualitat de les obres de serveis a la ciutat de Barcelona"*, el qual s'ha anat ampliant amb altres activitats orientades sempre a contribuir al desenvolupament de l'activitat dels nostres socis i clients amb la finalitat de facilitar l'assoliment dels seus objectius.

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

- Minimitzi el seu impacte sobre el territori, les persones i l'activitat.
- Redueixi el volum d'obres gràcies a la coordinació de les mateixes.
- Millori la qualitat urbana de les intervencions, amb especial incidència en aquells aspectes associats a la prevenció de riscos d'accidents, garantia de subministrament i molèsties a les persones.

És per això que compta amb el personal qualificat i la infraestructura necessària per tal de portar a terme aquests objectius, segons les següents línies d'activitat:

Tramitació i gestió d'obres de serveis
• Identificació • Estudi tècnic • Programació • Tramitació de permisos municipals • Activació dels tràmits necessaris per l'aplicació de l'ordre TIC 341/2003
Coordinació
• Detecció de traçats coincidents. • Comunicació de previsions d'obres per a adhesions. • Planificació espacial i temporal.
Auditoria d'execució d'obres
• Auditoria mitjançant selecció de la mostra estadística anual de les obres per controlar. • Campanya de seguiment i control en el carrer de les obres escollides. • Anàlisi i tractament dels resultats per a posteriors actuacions. • Extrapolació dels resultats en el conjunt de les obres.
Comunicació ciutadana
• Confecció i instal·lació de panells informatius i identificatius per a totes les obres de canalització. • Confecció d'etiquetes adhesives informatives per a les tanques de totes les obres. • Confecció i distribució d'avisos d'escala per a informació prèvia dels veïns sobre les canalitzacions a executar.

Direcció de qualitat urbana

- Assistència a les companyies per millorar els aspectes de qualitat urbana de les obres.
- Millora de processos.
- Tres línies d'actuació: correcció, prevenció i formació.
- Seguiment a peu d'obra amb visites en dies alternatius.
- Assessorament per la millora de la qualitat d'execució.

Assistència tècnica

- Anàlisi de viabilitat de traçats.
- Elaboració de plànols o projecte sencer.

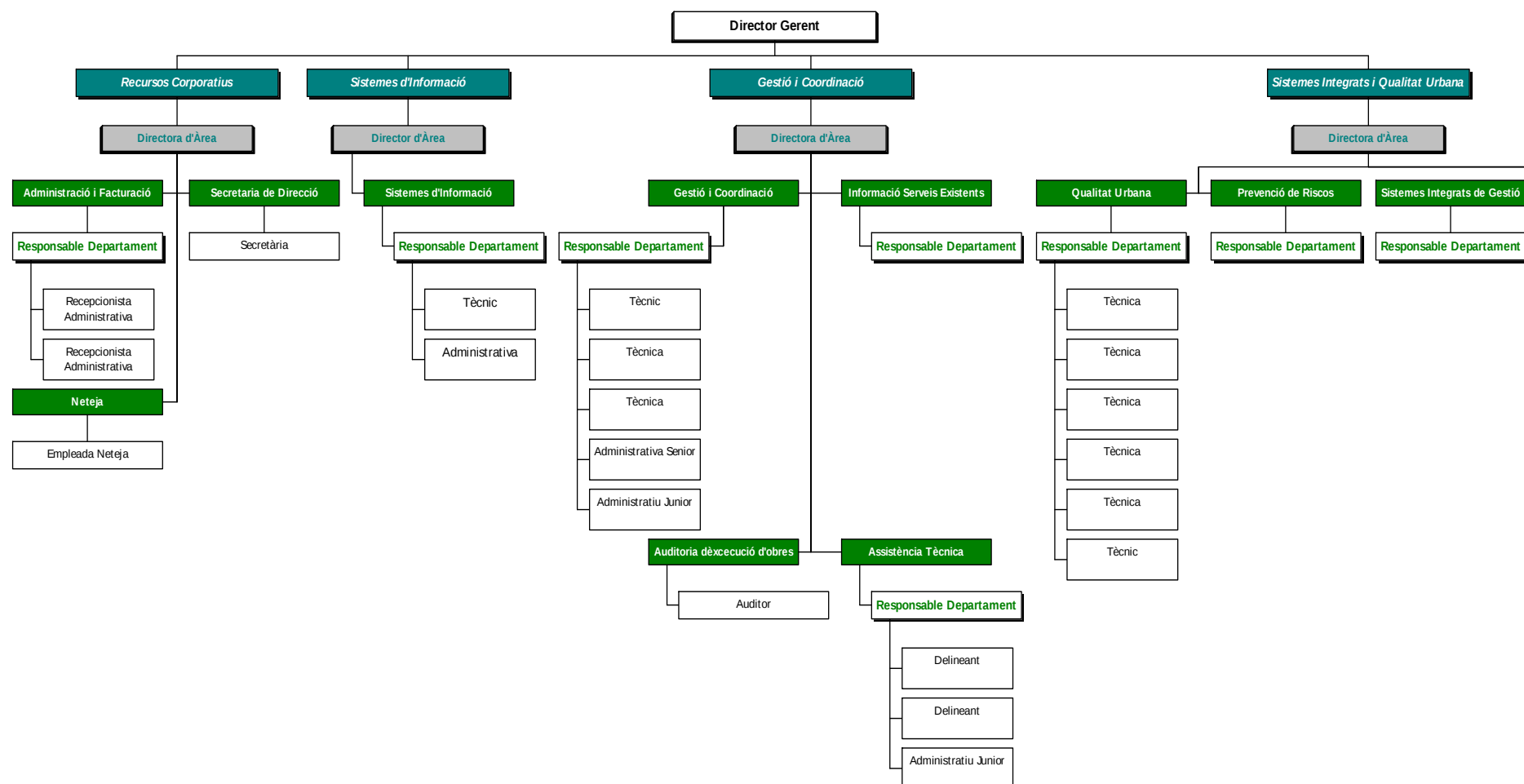
Plataforma e-Gios: Programari per a la gestió integrada d'obres de serveis

- Reducció del nombre de persones involucrades en el procés.
- Acceleració del procés administratiu d'obtenció de llicències.
- Subministrament d'informació de l'execució de les obres per a la presa de decisions i comunicació al ciutadà.
- Facilitat d'anàlisis i control de la situació en temps real.
- Eines de suport a l'estructura organitzativa.

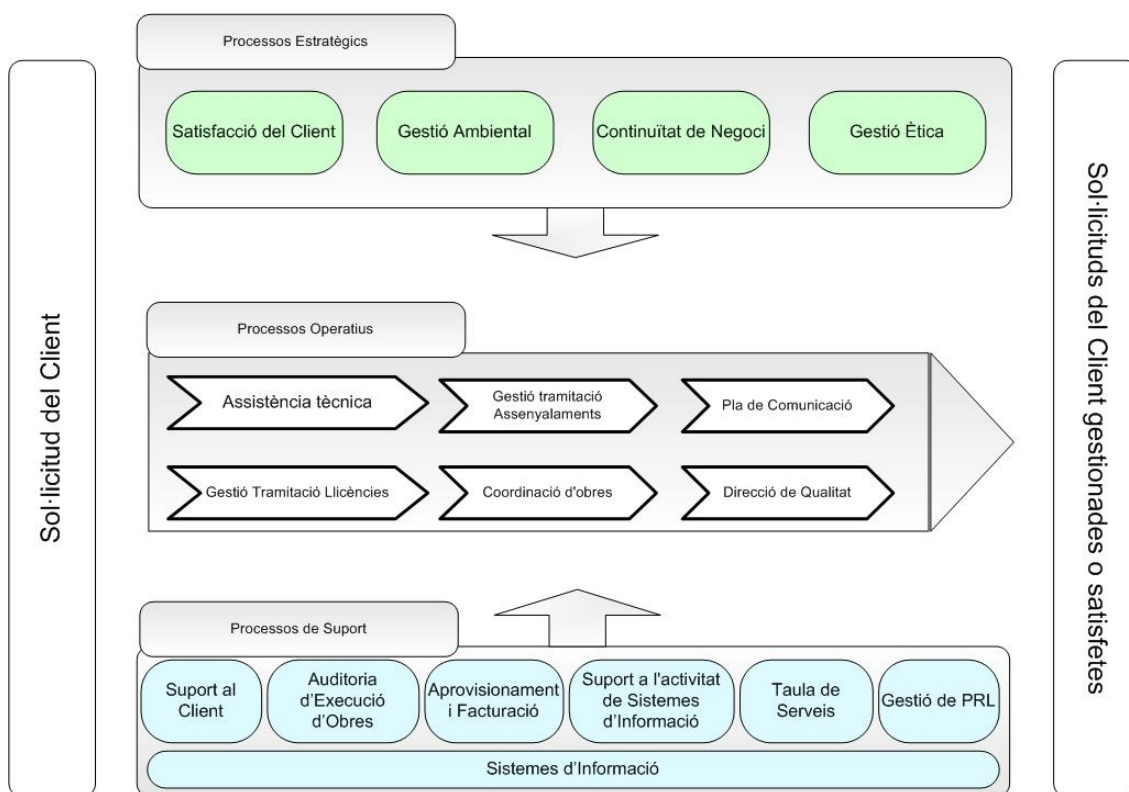
Innovació

- Desenvolupament de productes de senyalització i seguretat a obra (patentats).
- Anàlisi de millores operatives dels diferents processos que componen les obres de serveis per minimitzar el seu impacte.
- Convenis d'investigació i col·laboració amb la Universitat i altres entitats.
- Desenvolupament d'elements de gestió sobre plataformes digitals (administració digital).

Aquestes funcions són desenvolupades pels treballadors i treballadores d'ACEFAT, que es troben estructurats de la següent manera:



Els processos que s'han identificat com a significatius dins del funcionament de l'activitat d'ACEFAT són els següents:



→ **Els òrgans de govern de l'empresa són:**

El Comitè de Direcció: Està constituït pels 4 directors d'àrea i el director gerent. Els temes que es tracten són els concernents als processos que es donen a ACEFAT.

El Comitè Integrat: Està constituït pels 4 directors d'àrea i el director gerent. També es pot convidar a participar de les reunions a persones relacionades amb el SIG per al millor desenvolupament de la reunió. Es tracten temes propis del funcionament del sistema integrat de gestió, com ara la revisió per la direcció, anàlisi de l'enquesta de satisfacció al client, anàlisi de l'enquesta de factors psicosocials, seguiment dels objectius i indicadors durant l'any, etc..

Comitè d'Ètica i Conciliació (CEC): És un òrgan intern de l'empresa. El Comitè no és un tribunal, sinó un òrgan de consulta, arbitratge i recomanació a les parts implicades que proporciona una visió independent i atén únicament “motivacions ètiques” (per això només seran els criteris ètics els que es tindran en compte per valorar els casos en els que intervingui). Està encarregat de vetllar per la consecució d'un sistema de funcionament intern d'acord amb les normes ètiques establertes al Codi Ètic (publicat a la nostra pàgina web), l'SGE21 o altres paràmetres que siguin d'aplicació. És un dels canals de comunicació del personal d'ACEFAT per tal d'expressar inquietuds, suggeriments, etc.

El Comitè d'Ètica i Conciliació depèn del Director Gerent, que juntament amb el Comitè de Direcció nomena els membres del CEC, tenint en compte els següents criteris de selecció per tal que quedin representats el major nombre de col·lectius possibles:

- Diferents sexes
- Categoria professional
- Antiguitat a l'empresa
- Edat
- Departaments

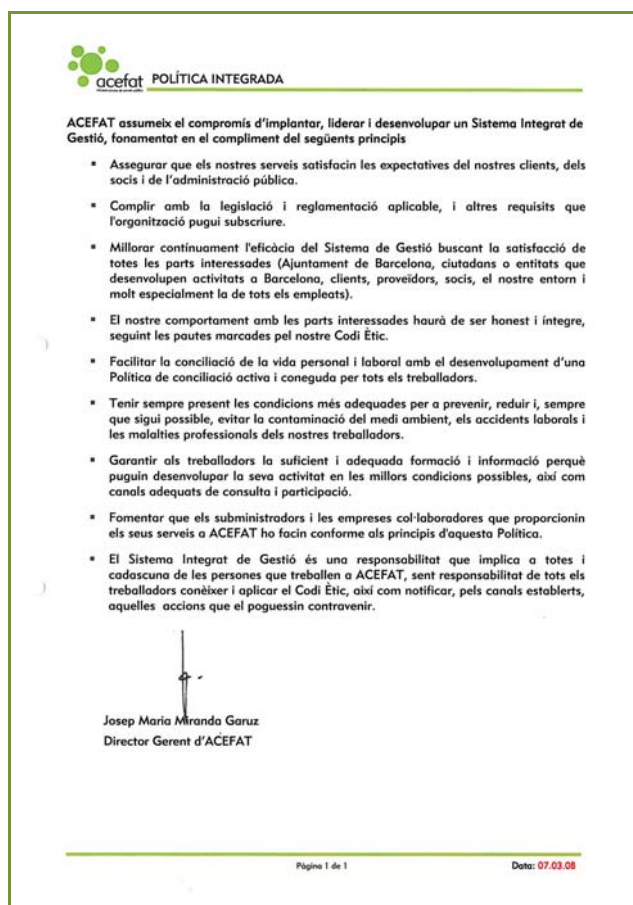
Durant el 2008 el Comitè d'Ètica i Conciliació s'ha reunit en 8 ocasions. Els temes tractats en aquestes reunions han estat:

- ✿ L'anàlisi dels objectius i dels indicadors del 2008 referents a la Gestió Ètica.
- ✿ Definir, concretar i solucionar dubtes sobre la Política de conciliació.
- ✿ Analitzar les diferents opcions per gaudir dels beneficis socials oferts per l'empresa dins del programa Salut i Esport.
- ✿ Analitzar les diferents possibilitats per emprendre iniciatives d'acció social.
- ✿ Promocionar l'ús de cafè de comerç just a la màquina ubicada a les nostres oficines.
- ✿ Promoure la Campanya de Donació de Sang.

3.2 Estratègia

ACEFAT és una agrupació d'interès econòmic, sense ànim de lucre, dinàmica, innovadora, pionera i de referència al sector que ha apostat per escoltar el seu entorn i percebre quines són les necessitats de la societat en la que ens trobem. Si bé, l'empresa havia desenvolupat i estava aplicant, des de la seva constitució, valors i criteris responsables vers els seus treballadors, la societat i el seu entorn.

Al març del 2007 es va decidir emprendre el camí cap a l'excel·lència mitjançant l'elaboració, implementació i certificació d'un Sistema Integrat de Gestió en els àmbits de la **Qualitat (UNE-EN ISO 9001:2000)**, el **Medi ambient (UNE-EN ISO 14001:2004)**, la **Prevenició de Riscos Laborals (OHSAS 18001:2007)** i la **Gestió ètica (SGE21:2005)**, compromís que queda reflectit en el document de la Política integrada que es pot consultar a la pàgina web (www.acefat.com) i que adjuntem a continuació.



ACEFAT comparteix amb els socis la inquietud i sensibilitat cap els àmbits que composen el Sistema Integrat de Gestió.

Identificar i estandarditzar els procediments i processos permetrà generar les eines de millora necessàries per tal de satisfer les expectatives de socis i clients, així com les dels altres grups d'interès.

A ACEFAT pensem que hem d'estar contents de fer la feina ben feta i d'esforçar-nos per millorar constantment; i la sistemàtica que comporta la implementació de les normes del nostre sistema ens ajuda a establir una planificació amb objectius concrets, responsables de les accions i terminis realistes.

Finalment, al **març del 2008**, després d'un període de treball intens però gratificador, es va assolir la **certificació del Sistema Integrat de Gestió**. Aquest fet esdevé una fita i alhora una declaració d'intencions a la història d'ACEFAT, del seu compromís per una constant millora de:

1. La qualitat del treball.
2. Els aspectes ambientals i l'impacte que s'ocasiona a l'entorn.
3. La seguretat i salut i la preocupació perquè l'equip humà tingui les condicions al lloc de treball més adients.
4. Els aspectes ètics, ja siguin de relació entre ACEFAT i els grups d'interès o entre els mateixos treballadors/es d'ACEFAT.

→ Els pilars d'aquest projecte són la missió, visió i valors d'ACEFAT:

La **Missió** d'**ACEFAT** és:

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

La **Visió** d'**ACEFAT** és:

- Ser l'empresa líder i precursora de l'enginyeria urbana, tot aplicant criteris tècnics, sociològics, de seguretat, ambientals i econòmics:
 - o Amb la implantació i gestió de sistemes de previsió, seguiment i monitorització de xarxes.
 - o Generant valor per a la societat, per als seus socis, per als seus clients i per a les persones que hi treballen.
- Ser l'empresa de referència en el seu entorn d'activitat, mitjançant:
 - o La visualització de les àrees dèbils i el grau de garantia del subministrament.
 - o La informació sobre l'estat dels projectes de millora de la qualitat del subministrament.
 - o La minimització de l'impacte sobre la ciutat de les actuacions associades, mitjançant un sistema de gestió integrada de les obres.
 - o La prevenció i l'avaluació de possibles desviacions.

Els **Valors** que promou i fomenta **ACEFAT** són:

- ❑ 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.

3.3 La responsabilitat social a ACEFAT

Tota activitat comporta, associada, una responsabilitat vers el medi ambient i la societat. ACEFAT, per tal de gestionar l'impacte que genera l'activitat pren com a guia les normes que integren el seu sistema de gestió.

Ja fa anys que ACEFAT contempla dins de les seves prioritats el benestar dels seus treballadors i treballadores. La **política integrada**, la **política de conciliació** i el **codi ètic** són els tres documents que conformen els pilars de la cultura d'empresa que es practica a ACEFAT i que generen capital social.

L'any 2008 ha estat d'una gran obertura cap a la societat en incidir en aspectes de responsabilitat social com ara el:

- **Conveni d'accessibilitat** amb les companyies de serveis, l'Ajuntament de Barcelona i la Càtedra d'Accessibilitat de la UPC, que tenen un impacte local en primera instància però que al referir-se a un marc d'investigació podria arribar a cotes regionals o internacionals.
- El **projecte d'ambientalització de les obres**, que incideix a nivell local però la disminució de l'impacte ambiental pot reflectir-se en la disminució de problemàtiques de tipus global.

A finals de l'any 2008, ACEFAT, dins d'aquest marc de millora i obertura, va poder optar a entrar a formar part del programa **RSE.PIME**, promogut pel Consell de Cambres i el Departament de Treball de la Generalitat. Aquest programa consisteix en un grup de petites i mitjanes empreses amb inquietuds per millorar el seu comportament ambiental i social, que reben formació per a directius, assessorament específic i la possibilitat de compartir experiències en el fòrum creat pels responsables del programa.

Durant el 2009, ACEFAT vol aprofundir més en els temes relacionats amb la responsabilitat social, tot treballant en:

- **L'Establiment de mesures d'Igualtat d'oportunitats que garanteixin l'estat actual de l'organització.**
- **El protocol de No violència.**
- **La formació dels Directius en assumptes de Responsabilitat Social.**
- **Una guia de llenguatge no sexista.**
- **El Pla Estratègic d'ACEFAT.**

ACEFAT va veure una clara oportunitat de millora en participar d'aquest projecte i de fet, aquesta memòria és un dels fruits de la nostra participació al programa.

3.4 Grups d'interès

Els grups d'interès són aquells agents que envolten, tant físicament com en el desenvolupament de l'activitat, una organització; i per tant, amb els que existeix una capacitat d'influència mútua.

En primer lloc, ACEFAT ha identificat els grups d'interès en funció de la seva relació amb ells, ja sigui directa o indirecta, laboral o extralaboral. Aquesta identificació ens ajuda a fer una diagnosi de la relació d'ACEFAT amb aquests agents i esdevé una plataforma per tal de millorar la comunicació amb ells.

→ **La identificació dels grups d'interès, als quals va dirigida aquesta memòria, s'ha realitzat en base a la interacció d'ACEFAT amb ells i seguint la metodologia indicada al Caminos, Cicle preparatori per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat GRI, publicat per Global Reporting Initiative.**

- **Primer ordre: Relació directa** → Treballadors de l'empresa, accionistes, empreses subcontractades, clients, proveïdors.

- **Treballadors/es** → Les persones que han integrat l'equip humà d'ACEFAT durant el 2008 són: **Alba, Amalia, Chel, David S., David P., Diana, Eva, Fran, Jenny, Joan Miquel, José Luis, Josep Maria, Juan Ramón, Mari Carmen, María Manuela, Mercè, Mònica G., Mónica R., Montse, Noelia, Olga, Oscar C., Oscar F., Patricia, Rosana, Sandra, Sara, Sergi, Sheila, Silvia, Susana C., Susana P. i Toni.**

Els canals de diàleg que s'utilitzen de manera habitual són: el correu electrònic, la "Bústia de suggeriments", reunions trimestrals de suggeriments al Sistema Integrat de Gestió, reunions d'àrea i el Butlletí intern.

- **Empreses sòcies** → Les empreses sòcies d'ACEFAT durant el 2008 han estat: Aigües de Barcelona, Fecsa-Endesa, Gas Natural, Ono, Telefónica i l'Ajuntament de Barcelona.

Els canals de comunicació establerts, segons la periodicitat, són:

Mensualment:

- Indicadors del quadre de comandament integral.
- Evolució de la qualitat urbana de les obres.

Trimestralment:

- Informe de gerència (evolució de l'activitat, dels projectes en curs, fets destacables).
- Balanç i compte de resultats provisional de l'exercici en curs.
- Junta d'administració.

Anualment:

- Pressupost.
- Proposta de tancament de l'exercici.
- Comptes anuals de l'exercici.

- **Empreses subcontractades** → Les empreses que han prestat un servei a ACEFAT, sent la cara visible de nosaltres mateixos en el desenvolupament d'una tasca al carrer.

Els Canals de comunicació establerts són el telèfon, el correu electrònic i les reunions que es mantenen de manera puntual.

- **Empreses proveïdors** → Aquelles empreses que venen els seus productes o serveis a ACEFAT.

Els canals de comunicació són el telèfon, el correu electrònic, les ordres de compra, el qüestionari de proveïdors, i les reunions puntuals.

- **Clients socis** → Són aquells promotors que volen obrir la via pública de Barcelona i són socis d'ACEFAT.

Els canals de comunicació existents són el correu electrònic i el telèfon, així com les Taules de Serveis o la Comissió d'obres i els cursos de formació de Qualitat urbana. També es realitzen reunions de manera puntual per conèixer les seves necessitats i expectatives i ajustar els nostres serveis a aquests requeriments.

- **Clients no socis** → Són aquells promotors que volen obrir la via pública de Barcelona i no són socis d'ACEFAT.

Els canals de comunicació existents són l'atenció presencial, el correu electrònic i el telèfon, així com les Taules de Serveis o la Comissió d'obres i els cursos de formació de Qualitat urbana.

- **Segon ordre: La interacció es produeix de forma indirecta i està lligada a l'activitat d'ACEFAT** → Els clients dels clients d'ACEFAT (subcontractistes) i els ciutadans i entitats establertes a Barcelona, com administrats de l'ajuntament de la ciutat (gestor del territori). També s'inclouen les associacions i organitzacions amb les que ens relacionem pel desenvolupament de la nostra activitat i l'Administració com a organismes que regulen la nostra activitat dins de la legalitat.

- **Altres organitzacions amb les que col·laborem durant l'any** han estat el Banc de Sang i Teixits, IESE, ESADE, Forética, apd (Asociación para el Progreso de la Dirección), Cambra de comerç, Col·legi d'Enginyers, Càtedra d'accessibilitat de la UPC, etc..

Els canals de comunicació són reunions puntuals, correu electrònic i telèfon, entre d'altres.

- **Ciudadà/ana** → En referència als ciutadans o entitats que desenvolupen activitats a Barcelona i que es poden veure afectats per les obres que tramita, coordina i de les que fa el seguiment ACEFAT.

Els canals de comunicació durant el 2008 han estat els mecanismes dels què disposa l'Ajuntament als Districtes, així com la pàgina web, o campanyes que es promouen des de la nostra organització. Durant l'any 2009, ACEFAT es proposa millorar els canals de comunicació mitjançant una enquesta i recollir així la percepció del ciutadà.

- **Òrgans de l'administració (Estatal, autonòmica o local) →** Els canals de comunicació són els que han estat establerts per l'administració.

Des d'ACEFAT es mantenen les relacions amb aquests organismes dins d'un criteri de legalitat i transparència i s'utilitzen els canals de comunicació establerts per aquests mateixos.

- **Tercer ordre: La interacció es produeix de forma indirecta i està lligada al col·lectiu de persones que treballen a ACEFAT i a la ubicació física de l'empresa →** Comerços, Restauració, Serveis i Transports.

El tipus de comunicació que ACEFAT estableix amb ells és puntual i durant el 2008 ha estat relacionada amb la campanya de sang organitzada a l'octubre del 2008 i que s'ha donat a conèixer mitjançant cartells, tríptics i cartes (memoràndums).

El punt dels grups d'interès o "stakeholders" és un dels que més ens ha sorprès... moltes vegades sents a parlar d'ells i acaben sent com un pensament metafísic... però no penses a fer un recompte exhaustiu de qui són i de quina manera pots millorar la teva relació amb ells. Ara ja som conscients de quins són els grups d'interès d'ACEFAT i hi hem començat a treballar per recollir totes les seves expectatives i necessitats d'informació respecte de la memòria sostenibilitat del 2009.

4 Vector social

4.1 Equip humà

4.1.1 Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats

ACEFAT té cura que els treballadors i treballadores estiguin a gust amb el seu entorn de treball i amb les tasques que realitzen. És per aquest motiu que es prioritza el **contracte de tipus indefinit, es fomenten els cursos de formació i l'ús de diferents mesures per integrar la vida personal i laboral**, garantint d'aquesta manera la retenció del talent i l'excel·lència del treball realitzat.

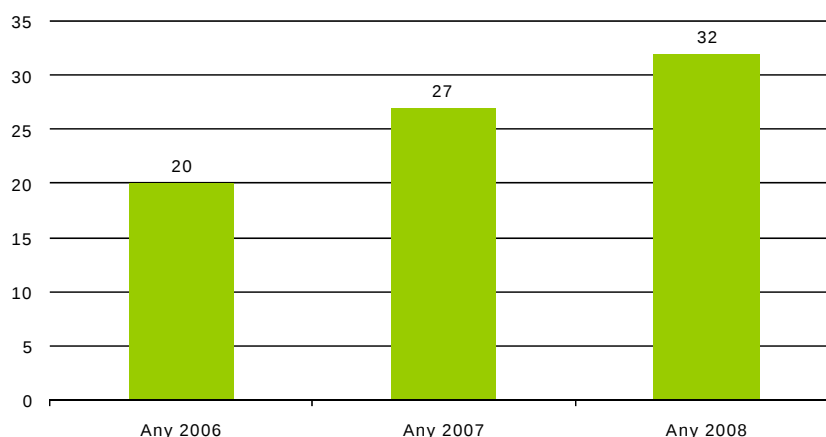
La **tendència de la plantilla**¹ durant els últims tres anys ha estat de **creixement**.

L'any 2006 es va internalitzar l'equip de qualitat urbana per tal d'ampliar i millorar aquest servei que es proporcionava als clients des de l'any 2000.

Durant el 2007 es va iniciar el camí cap a l'elaboració, la implementació i certificació del sistema integrat de gestió, la qual cosa va suposar, novament, un increment de la plantilla.

L'any 2008, l'ampliació dels serveis oferts als socis i la internalització del servei de neteja queden reflectits també en una ampliació de la plantilla.

Evolució de la Plantilla mitjana equivalent

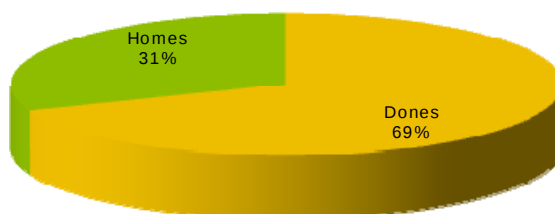


¹ La plantilla mitjana equivalent exacte ha estat 2006: 20; 2007: 27,2; 2008: 31,8.

A data 31 de desembre del 2008, ACEFAT tenia 32 persones treballadores contractades, totes elles amb contracte indefinit i regides pel Conveni col·lectiu de treball per al sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2008-2011.

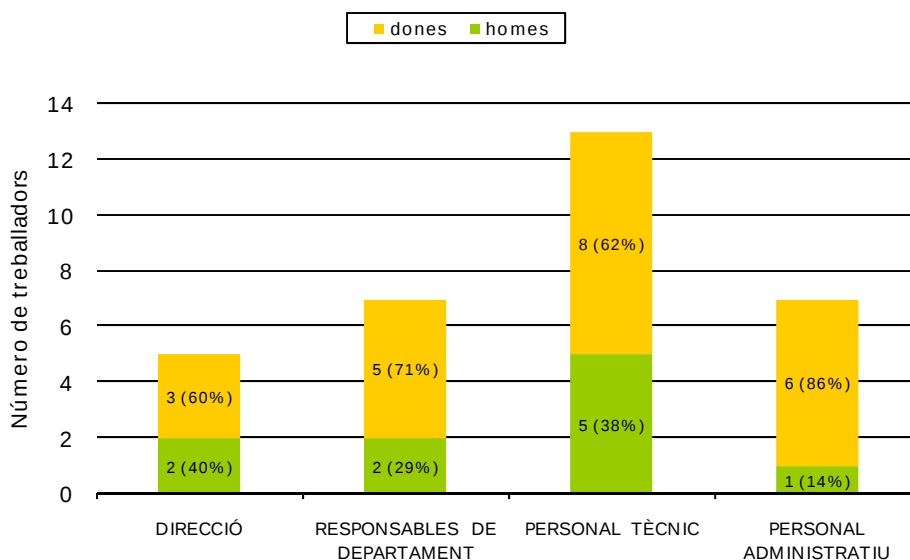
→ **A ACEFAT, el 69% de les persones que hi treballen són dones.**

% Homes - Dones a la Plantilla



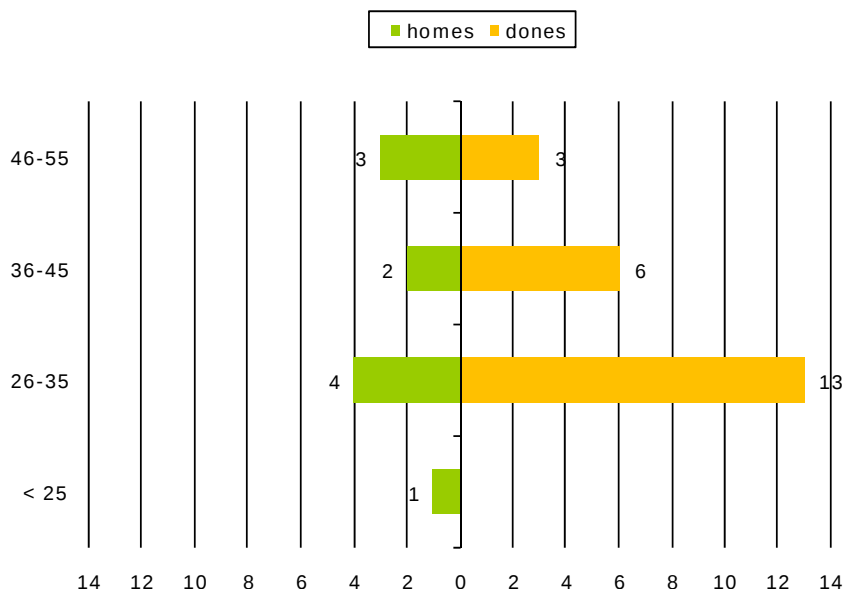
→ **Les dones es troben representades en un percentatge igual o superior al 60% en totes les categories professionals.**

Perfil de la plantilla per sexe i categoria

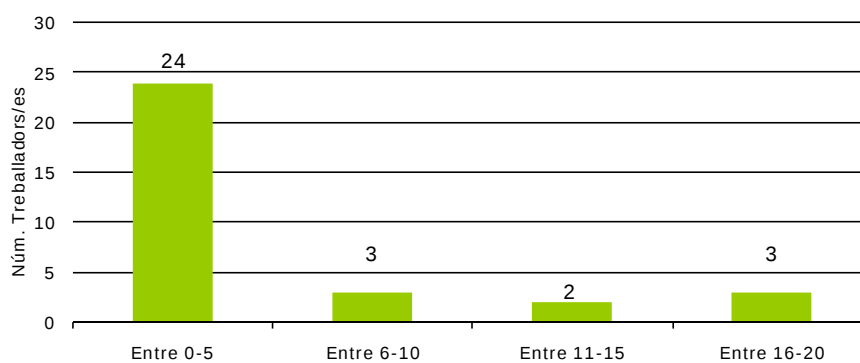


→ **ACEFAT té una plantilla jove en la que el 75% no supera els 40 anys, amb una antiguitat majoritària entre 0 i 5 anys.**

Plantilla segons sexe i edat



Antiguitat



Durant l'any 2008 hi ha hagut dues baixes a la plantilla, una de les quals ha estat voluntària i l'altra per finalització del contracte de duració determinada, atès que es tractava de la substitució d'una excedència. Ambdues persones eren menors de 30 anys, un home i una dona.

→ **L'índex de rotació no desitjada² durant el 2008 va ser d'un 3.125%.**

² Només es tenen en compte les baixes voluntàries per fer el càlcul de l'índex de rotació anual.

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

Tenint en compte la Llei 43/2006, que regula la millora del creixement i l'ocupació, podem considerar com a col·lectius amb dificultats d'integració laboral les dones majors de 45 anys i/o les persones amb algun tipus de discapacitat.

→ **L'any 2008, el 67% de les noves contractacions no temporals han estat de persones pertanyents a col·lectius amb dificultats d'integració laboral.**

→ **El 3,2% del personal contractat per ACEFAT durant el 2008 té una minusvalidesa.**

4.1.2 Beneficis socials

La **política de conciliació** d'ACEFAT són un **conjunt de mesures** de les que poden gaudir els treballadors i treballadores d'ACEFAT i que **proporciona un benefici personal que va més enllà de l'establert per la llei vigent.**

La preocupació d'ACEFAT per la qualitat dels llocs de treball, la inserció de la dona en el món laboral, i en definitiva, el fet de poder integrar la vida personal amb la laboral, fa que s'hagin plantejat polítiques d'adaptació a les necessitats individuals. És per aquest motiu, que s'ha desenvolupat la Política de conciliació, document que està viu, i que va incloent, paulatinament i en funció de les necessitats que es plantegen, més mesures que optimitzen el rendiment i la satisfacció de les persones a partir d'un disseny i tractament personalitzat.

Així s'han contemplat una sèrie de mesures de les que poden beneficiar-se totes les persones pertanyents a ACEFAT independentment del nivell del lloc de treball i estenent el criteri d'igualtat a tothom qui compona l'organització:

Jornada laboral:

- ✓ Jornada intensiva en èpoques de vacances (Setmana Santa, Estiu i Nadal).
- ✓ Flexibilitat horària en l'hora d'entrada al matí, de 8 a 9 hores.
- ✓ Existeix la possibilitat de gaudir de fins a 6 setmanes comprimides a l'any. Les 40 hores setmanals es realitzaran de dilluns a dijous o de dimarts a divendres.
- ✓ Es poden sol·licitar reduccions d'horari, adaptant la jornada a 30 i 35 hores per qualsevol persona, incloent les persones responsables de departament i les direccions d'àrea.
- ✓ Les dones embarassades poden gaudir, des del sisè mes d'embaràs, de la jornada intensiva (35 hores setmanals) sense reducció de salari.
- ✓ Existeixen excedències voluntàries per a períodes superiors als legals sense perdre la categoria professional.

Permisos

- ✓ Assumptes personals no programats: en emergències familiars que requereixin una intervenció immediata amb abandonament temporal del lloc de treball, l'empresa ofereix més dies dels previstos per llei.
- ✓ Les persones que treballen a ACEFAT poden disposar de les hores que siguin convenientes 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.
- ✓ El permís de maternitat, regulat per la legislació vigent, podrà ser incrementat en 4 setmanes més, si la interessada així ho sol·licita.
- ✓ El permís de paternitat, regulat per la legislació vigent, podrà ser incrementat en 1 setmana més, si l'interessat així ho sol·licita.
- ✓ Aquest permís de paternitat o de maternitat es podrà repartir com més convingui a les persones interessades.

Vacances

- ✓ Les persones que s'incorporen a ACEFAT dins dels 5 primers mesos de l'any, gaudeixen del període complet de vacances anuals.
- ✓ Donat el criteri seguit per la política de conciliació on es regulen els ponts facilitats per l'empresa i els dies festius de Nadal, a banda dels dies de vacances, així com la jornada intensiva/reduïda, el nombre d'hores treballat és inferior a l'estipulat pel conveni col·lectiu.

Teletreball

- ✓ Sempre que la tecnologia d'ACEFAT i les necessitats del lloc de treball ho permetin existirà la possibilitat de realitzar la feina a distància.

*A ACEFAT som un grup de persones que entenem les inquietuds i les necessitats que s'han de cobrir per generar llocs de treball de qualitat. El grau de participació i compromís dels treballadors i treballadores és conseqüència de la col·laboració existent en el disseny de noves mesures que faciliten la **integració de la vida laboral i personal**, i que facilita un millor acompliment dels objectius, tant personals com laborals.*

Per altra banda, també s'han engegat altres projectes que beneficien a les persones que treballen a ACEFAT i al seu entorn més proper.

PROJECTE ESPORT I SALUT

Per tal de facilitar un bon servei mèdic, des d'ACEFAT es canalitza la contractació d'un servei de **cobertura sanitària** del que poden gaudir els treballadors, així com la família, amics, entorn personal i social. D'aquesta manera, disposen d'una reducció a la quota per ser una col·lectivitat, i d'una subvenció de 20 euros que atorga l'empresa als seus treballadors/es.

Paral·lelament, es va fer la recerca d'un **gimnàs**, on es disposés de facilitats per tal de gaudir d'un preu més econòmic per ser una col·lectivitat, però les diferents modalitats no satisfien les necessitats de l'equip de treballadors/es d'ACEFAT i no va ser possible materialitzar aquesta vessant del projecte.

4.1.3 Formació i desenvolupament professional

En els tres últims anys, ACEFAT ha realitzat un canvi substancial, posicionant-se com a pioner en la implementació i certificació d'un sistema integrat de gestió en quatre estàndards dels següents àmbits: qualitat, medi ambient, seguretat i salut i gestió ètica.

Aquest canvi, orientat a la millora continua del desenvolupament de l'activitat, ha implicat, entre d'altres, un creixement de la plantilla, la reestructuració dels diferents departaments, la creació de les àrees i la delegació de responsabilitats.

→ **Per tal de donar resposta a les implicacions d'aquest projecte ha estat necessari que l'equip directiu dediqués més temps a la formació en relació a la resta de l'equip d'ACEFAT.**

Entenem la formació com un dels pilars en els que es basa l'assoliment d'una feina de qualitat. Tanmateix, és una oportunitat de creixement pels nostres treballadors i treballadores, millorant les seves excel·lències i adquirint-ne de noves.

Existeix un **pla de formació quinquennal** que contempla els estudis que les persones, **adequant-se al seu lloc de treball i a les competències que es requereixen en el seu perfil**, han de tenir.

Paral·lelament els directors/es d'àrea detecten necessitats més específiques per àrees.

Els treballadors i treballadores també poden aportar idees i cursos alternatius que puguin sorgir durant l'any i incorporar-los al seu pla de

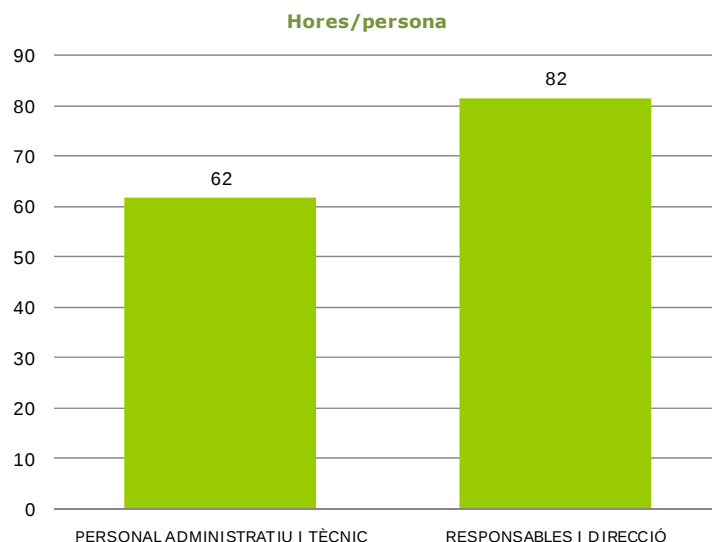
formació, sempre i quan des de la direcció de l'empresa es consideri adequat pel desenvolupament del seu treball.

Els beneficis dels que poden gaudir els treballadors d'ACEFAT poden referir-se al pagament del cost econòmic dels estudis, a una part dels mateixos, o a un benefici d'hores laborals per dedicar-les a la realització d'aquests estudis.

En les gràfiques que es mostren a continuació no s'ha inclòs el cost de les formacions previstes en projectes que tenen associats altres serveis com poden ser el de RSE.PIME, apd o altres, així com les destinades a l'àmbit de Seguretat i Salut.

→ **El 87,5% de les persones de la plantilla han rebut formació continuada.**

S'han realitzat un total de 2.220 hores de **formació dins l'horari laboral**, sent el promig de 69,8 hores per persona segons plantilla mitjana equivalent.



Durant el 2009, està previst implementar un **sistema d'avaluació de competències que complementarà el sistema d'identificació de les necessitats formatives.**

4.1.4 Canals de diàleg amb els treballadors

→ **La comunicació directa amb el responsable de cada àrea i amb el director i directores d'àrea, així com amb el director gerent és el principal canal de diàleg amb el màxim òrgan de govern.**

Els treballadors i treballadores d'ACEFAT disposen de diferents mecanismes per comunicar-se internament, a banda del **Comitè d'Ètica i Conciliació**.

Reunions d'àrea: Són realitzades per cada director/a d'àrea amb el seu equip de persones treballadores. La freqüència de reunió depèn de les necessitats de cada àrea i l'objectiu de les mateixes és comentar i analitzar els últims esdeveniments de l'àrea més significatius, així com identificar les tasques previstes a curt i mig termini.

Bústia de suggeriments: És una adreça de correu electrònic en la que els treballadors poden fer suggeriments de qualsevol tipus per tal de millorar els processos d'ACEFAT o les condicions del lloc de treball. Un cop rebut, s'analitza la proposta o la queixa i es dona resposta per escrit.

Els correus electrònics rebuts a la bústia de suggeriments durant aquest any han estat 8. El 100% han estat propostes de millora, i totes elles han obtingut resposta. El 50% d'aquestes propostes estan relacionades amb aspectes ambientals.

Butlletí intern: Des de setembre del 2008 es publica mensualment el Butlletí intern, en el que hi participa tot aquell treballador d'ACEFAT que ho desitja. Els temes tractats són diversos i van des d'aspectes relacionats amb l'àmbit professional fins a curiositats o activitats de l'àmbit personal com ara entrevistes a algun dels treballadors/es. D'aquesta manera es fa més participativa i divertida la vida a l'oficina, recollint fets o coses curioses pròpies de l'activitat laboral i aprofitant aquest espai per tal d'informar o de recordar informació ja donada per altres mitjans.

Reunions trimestrals: El Departament de Sistemes Integrats de Gestió organitza reunions de manera trimestral amb tots els membres d'ACEFAT i es demana si tenen cap proposta de millora en els àmbits de la prevenció de riscos laborals i el medi ambient. S'informa de l'estat de les accions derivades de les propostes mitjançant el butlletí intern o el correu electrònic.

4.1.5 Seguretat i Salut en el treball

El Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) està certificat en l'estàndard **OHSAS 18001:2007**, des de març del 2008.

Els objectius d'ACEFAT en matèria de PRL són **garantir la seguretat i salut als llocs de treball i minimitzar l'accidentalitat**. Per aquest motiu, els eixos de la política en matèria de seguretat i salut són la identificació dels riscos laborals, la implementació de les mesures de prevenció, la comunicació i la formació.

ACEFAT té concertades, amb un servei de prevenció aliè, 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.

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.

A nivell de formació, l'organització ofereix **cursos en el camp de la seguretat i la salut als seus treballadors cada dos anys**. La inversió en els cursos de formació en Prevenció de Riscos Laborals està associada al contracte amb el servei de prevenció aliè.

Els treballadors d'ACEFAT han rebut 63 hores de **formació**, durant l'horari laboral, dedicades a temàtiques relacionades amb la **Prevenió dels Riscos laborals** i a l'actualització del sistema de gestió segons l'estàndard OHSAS 18001, sent un promig de **dues hores per persona**.

→ **No s'ha registrat cap accident laboral amb baixa.**

4.2 Socis

El consell d'administració d'ACEFAT està conformat per membres de: **Aigües de Barcelona, Fecsa-Endesa, Gas Natural, Ono, Telefónica, i l'Ajuntament de Barcelona**. Les accions estan repartides de manera homogènia entre tots els socis, 16,6% a cada un d'ells.

Les relacions entre propietat i gestió de l'organització venen regulades pels pactes estatutaris i els acords que puguin adoptar, al respecte, l'assemblea general de socis. El president d'ACEFAT és nomenat per l'Ajuntament, i no ocupa un càrrec executiu dins de l'organització.

La junta d'administració, composta per un representant de cada empresa sòcia, i a la que assisteixen el delegat de l'Ajuntament de Barcelona i el Director Gerent d'ACEFAT, aquests últims amb veu però sense vot, es reuneixen sempre que així ho sol·liciti un dels administradors i, **com a mínim dues vegades a l'any**.

Al **2008**, es van realitzar **dues juntes d'administració**, a la que van assistir els representants dels Socis i el Director Gerent d'ACEFAT en representació de l'organització.

Qualsevol inversor de la societat podrà sol·licitar, en tot moment, ja sigui verbalment o per escrit (carta, fax o correu electrònic), informació relativa al funcionament de l'empresa o d'alguna de les activitats que desenvolupa. La informació sol·licitada serà remesa, per la via indicada i en el termini màxim d'una setmana. En cas de què la preparació de la documentació

requereixi un termini superior, s'informarà d'aquest fet al demandant, per escrit i abans del setè dia, mencionant una estimació aproximada de la data de lliurament.

→ **S'han definit altres mecanismes de diàleg bilateral com les reunions mensuals entre el Director Gerent i el president d'ACEFAT (Ajuntament).**

4.3 Clients

Al març del 2008 es va obtenir la certificació en Qualitat del sistema, segons la norma **ISO 9001:2000**. La satisfacció del client és un dels principals objectius de l'organització, i existeixen diferents mecanismes desenvolupats per tal de poder captar les seves necessitats, així com les àrees de millora dels serveis que s'ofereixen.

ACEFAT té **tres tipus de clients**:

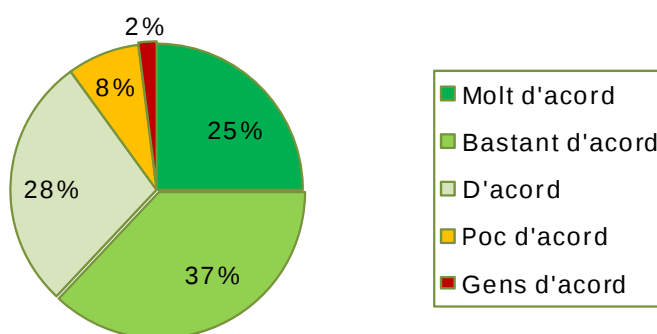
- Els membres de l'Agrupació i per tant socis de la mateixa. Actualment són: Aigües de Barcelona, Fecsa-Endesa, Gas Natural, Ono i Telefónica.
- Empreses explotadores de serveis que no són membres de l'Agrupació i particulars.
- L'Ajuntament de Barcelona (també membre d'ACEFAT vehiculant la seva participació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

Els **canals de comunicació** establerts per l'activitat en sí mateixa i per tant, més habituals són:

- Taules de serveis i reunions de comissions d'obres: reunions dels agents implicats en les obres de canalització,
- Comunicacions telefòniques i correus electrònics per poder avançar en la gestió, tramitació i posterior seguiment de les obres que s'inicien a la via pública de Barcelona.
- Plataforma eGIOS, es pot veure l'evolució del procés, els informes, etc,

→ L'enquesta de satisfacció del client del 2008 va obtenir una taxa de resposta d'un 38,6%. El canal utilitzat va ser el correu electrònic.

Valoració general d'Acefat pels clients



Les preguntes de l'enquesta estaven formulades de manera afirmativa, coincidint el "Gens d'acord" amb una valoració negativa i el "Molt d'acord" amb una valoració positiva.

Els resultats de l'enquesta de satisfacció van ser valorats pel Comitè Integrat i cada Director d'àrea va fer un anàlisi exhaustiu dels resultats obtinguts i dels comentaris dels clients.

D'aquesta reunió van sorgir **18 accions i idees a implementar durant el 2009**, com ara, realitzar millores a la plataforma de gestió amb els clients (eGIOS) i organitzar plans de formació pels usuaris de la mateixa, unificar el Control de Qualitat i de Qualitat Urbana i millorar la comunicació amb els diferents grups d'interès.

A continuació s'adjunta un extracte de l'acta número 13 del Comitè Integrat on es valoren els resultats de l'enquesta.

Es valoren els resultats de l'enquesta.

La participació a l'enquesta ha estat del 38,6%, és a dir, de 181 enquestes enviades, han contestat 70 persones. La participació es considera bona, encara que s'estableix com a objectiu per a la propera enquesta de satisfacció del client, assolir, com a mínim, un 50% de resposta.

La valoració és bona, només un 10% dels enquestats, està gens o poc d'acord i un 62% està bastant o molt d'acord. La nota global és de 3,75 en una escala d'1 a 5, o sigui que superem el notable.

CONSIDERACIONS GENERALS.

- Els aspectes millor valorats són els relacionats amb l'atenció rebuda, ja sigui telefònica o personal.
- 26 persones realitzen comentaris.
- Del total de suggeriments, un percentatge alt estan relacionades amb el programa GIOS.

PUNTS FORTS.

- El baix percentatge (10%) de persones que estan poc o gens d'acord amb la nostra gestió.
- Potenciar el tracte amable en las relaciones amb els clients, aprofitant que és un dels aspectes millor valorat en els 8 blocs.

4.4 Comunitat

ACEFAT assumeix no només la responsabilitat del desenvolupament de la seva activitat sinó també la responsabilitat de ser i estar en un espai en interrelació amb altres entitats, organitzacions i persones, tant a nivell local, regional i internacional dins d'un marc d'acompliment i respecte dels drets humans.

→ Durant el 2008 un dels objectius marcats ha estat mantenir i fomentar noves relacions amb la comunitat i la societat.

S'han identificat les entitats o organitzacions amb les que ACEFAT té interacció per la seva activitat, així com aquells actors o agents amb els que s'estableix una relació **amb motiu de la ubicació de les oficines**, ja sigui pel desenvolupament de les activitats de suport que permeten assolir la finalitat de l'activitat o per la presència física dels treballadors en un entorn proper i localitzat a les oficines.

En aquest grup s'enquadren, entre d'altres, associacions, comerços, restauració, serveis, transports, empreses de l'edifici, veïns, etc.

A continuació destacarem actuacions i col·laboracions d'ACEFAT que reverteixen de manera positiva a la comunitat:

→ ACEFAT dóna **SUPORT ECONÒMIC A DIFERENTS ASSOCIACIONS** d'àmbit estatal com ara:

- o **apd (Asociación para el Progreso de la Dirección).**

Constitueix un focus de coneixement i un punt de trobada per enriquir les organitzacions participants de les jornades i seminaris, que venen marcades per l'actualitat legislativa, pel consell d'apd i pels suggeriments dels assistents a les jornades que queden recollits a les enquestes de valoració. Tanmateix també difon una revista entre els seus socis. (<http://www.apd.es/>)

- o **Cambrade Comerç.** La Cambra vetlla pels interessos generals de les empreses i ha esdevingut un punt de referència de primer ordre per al món socioeconòmic del país. La Cambra participa activament en altres entitats que, per la seva diversitat, complementen els serveis que la corporació ofereix a les empreses.

(<http://www.cambrabcn.org/web/cambra/inicio>)

- o **Forética.** És l'associació d'empreses i professionals de la Responsabilitat Social Empresarial líder a Espanya. Fomenta la cultura de la gestió ètica i la responsabilitat social facilitant a les organitzacions accés al coneixement i a eines útils per desenvolupar amb èxit un model de negoci competitiu i sostenible. (www.foretica.es)

➔ A l'octubre del 2008 ACEFAT va participar en la segona edició del **CSR MARKETPLACE**, esdeveniment organitzat per Forética on 70 empreses i/o organitzacions presenten idees en el camp de la responsabilitat social, i els participants i visitants escullen la millor idea per les diferents categories establertes.

De les 400 propostes en temes de responsabilitat social empresarial presentades, ACEFAT va presentar un dels 70 projectes escollits. I els projectes guanyadors podien assistir al Marketplace europeu de solucions de Responsabilitat social empresarial (RSE) celebrat a Brussel·les.

El projecte presentat per ACEFAT amb la col·laboració de la UPC (Universitat Politècnica de Catalunya) va ser "UN ENTORNO DE LA OBRA PÚBLICA ACCESIBLE Y UNA CIUDAD PARA TODOS", basat en el conveni d'accessibilitat, va ser la tercera proposta més votada a la categoria d'Integració de la RSE a la Gestió.



➔ CONVENI D'ACCESSIBILITAT

ACEFAT és promotora d'aquest Conveni entre la Càtedra d'Accessibilitat de la UPC i els Socis d'ACEFAT, signat al 2007. En aquest projecte es fomenta l'accessibilitat a l'entorn de les obres de serveis de la ciutat de Barcelona, les propostes de millora que planteja la UPC són incorporades per ACEFAT en els diversos processos que tenen lloc a l'organització:

- Tramitació de llicències i assenyalaments, referència a la Llei 135/1995, de la promoció de l'accessibilitat.
- Auditoria d'Execució d'obra, incorporació dels criteris d'accessibilitat en el full d'auditoria.
- Direcció de Qualitat, incorporació dels criteris en el full de revisió de Direcció de Qualitat, i informació a les companyies i als contractistes dels resultats obtinguts en els punts referents a accessibilitat mitjançant l'informe mensual.

En la mateixa línia, ACEFAT ha impartit dos monogràfics sobre "l'Accessibilitat a l'entorn de les obres" a les companyies sòcies.



→ **AMBIENTALITZACIÓ DE LES OBRES**

Durant el seguiment de les obres de serveis a la via pública s'incideix ambientalment en el desenvolupament de l'activitat per part de les empreses contractistes i de les companyies de serveis, mitjançant les mateixes visites i els informes que es deriven de les mateixes, on es reflecteix l'impacte ambiental i es proposen accions de millora per tal de disminuir les molèsties i eliminar els riscos ambientals que afecten el ciutadà en concret, i la comunitat en general.



→ **ACEFAT COL·LABORA AMB L'IESE**

ACEFAT és seleccionada com a cas exemple per a l'elaboració d'un estudi sobre conciliació, treball i família del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, l'elaboració del qual és coordinada pel "Centro Internacional Trabajo y Familia" de l'IESE.

→ **COL·LABORACIÓ AMB GUATEMALA**

Els treballadors/es d'ACEFAT col·laboren en la recollida de material per millorar la higiene en relació a un projecte de visites mèdiques a Guatemala de l'ONG VITAMUNDI (www.vitamundi.org).



➔ CAMPANYA DE DONACIÓ DE SANG

ACEFAT ha estat promotora d'una campanya de donació de sang a l'edifici Mercuri, on es troben les oficines, juntament amb el "Banc de Sang i teixits".



Es va fer difusió entre les empreses que es troben a l'edifici, i l'entorn més proper.

Acsa Sorigué, empresa col·laboradora, va facilitar les tanques i va fer les operacions de col·locar i retirar-les per tal de reservar l'espai perquè la unitat mòbil del Banc de Sang i Teixits pogués aparcar davant l'edifici.

Els treballadors d'ACEFAT es van implicar fent-ne difusió i participant com a donants.



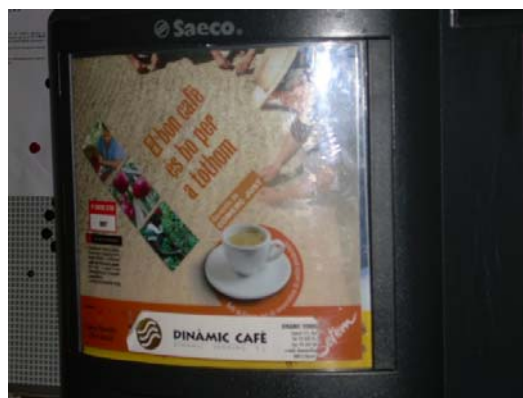
La campanya de donació de sang va ser un èxit ja que es van assolir i sobrepassar les 20 donacions que cobreixen els mínims perquè surti a compte el desplaçament d'una unitat mòbil.

Tenint en compte els bons resultats de la campanya i la satisfacció que ha produït a l'empresa, s'estableix l'objectiu de continuar organitzant-la, amb una freqüència mínima anual.



➔ MÀQUINA CAFÈ AMB COMERÇ JUST

El dia 2 de juliol de 2008 s'inicia el consum de cafè de comerç just, sent una mesura d'abast global internacional.



4.5 Proveïdors

Els proveïdors són un dels pilars del sistema de gestió. ACEFAT és conscient de la importància que tenen en el desenvolupament de la seva activitat, així com de la influència que l'organització té sobre ells.

És per aquest motiu que el sistema d'avaluació de proveïdors abasta els 4 àmbits en els que s'ha basat el sistema de gestió: qualitat, medi ambient, prevenció de riscos laborals i gestió ètica. No només basant-se en les certificacions sinó realitzant una sèrie de preguntes que permeten al proveïdor manifestar la seva política i filosofia de treball en aquests camps.

L'avaluació de proveïdors ha estat un dels grans reptes de la implantació del Sistema Integrat de Gestió. Som una organització que treballa molt amb proveïdors locals, i la metodologia per tal de valorar si les empreses proveïdores treballaven amb criteris de qualitat, seguretat i salut, medi ambient i gestió ètica s'ha anat modificant i millorant per tal d'adaptar-se a les seves característiques i a les nostres necessitats.

De manera prèvia als inicis del desenvolupament de l'activitat del proveïdor amb ACEFAT, s'envia un qüestionari, i s'avalua si:

- a) L'empresa ha definit i documentat una política ambiental i social.
- b) S'estableixen, documenten i segueixen els objectius en matèria ambiental i social.
- c) S'identifiquen i es documenten els requisits legals, que són d'aplicació a l'empresa en matèria ambiental i social.
- d) Es realitzen auditories de l'activitat en matèria ambiental i social.
- e) Existeix un pla de formació anual documentat que inclou temes ambientals i socials.
- f) L'empresa té identificats i avaluats els aspectes ambientals que genera la seva activitat (abocament d'aigües, emissions atmosfèriques, residus i soroll).

- g) L'empresa garanteix que el producte o servei que realitza o presta, ho fa de manera respectuosa amb la legislació espanyola.
- h) En cas de no existir la legislació del punt g, l'empresa declara que s'han respectat els articles de la Declaració dels Drets Humans en el país d'origen (en cas de ser proveïdor internacional).

Paral·lelament a la selecció de les empreses proveïdores 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 paper reciclat o elaborat seguint criteris ecosostenibles vers el paper blanc.

5 Vector ambiental

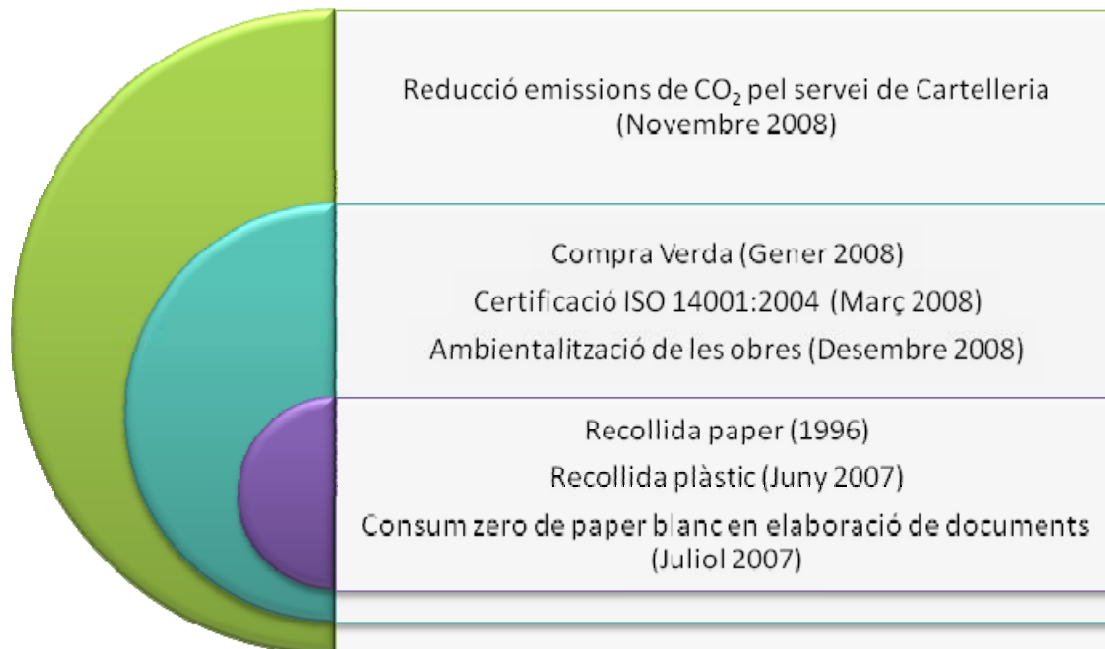
5.1 Presentació del sistema de gestió ambiental

ACEFAT és una organització altament implicada amb el medi ambient. La sensibilitat existent cap aquest tema ha pogut madurar i créixer gràcies al SIG, que ha facilitat la concreció de noves accions i gestos ambientals.

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

La sensibilització dels treballadors d'ACEFAT pel medi ambient però, existeix des de fa molts anys, plasmada, per exemple, en la recollida selectiva del paper.

La implementació del Sistema va fer que s'establissin noves mesures, que han millorat el sistema de gestió ambiental a nivell local, regional i global:

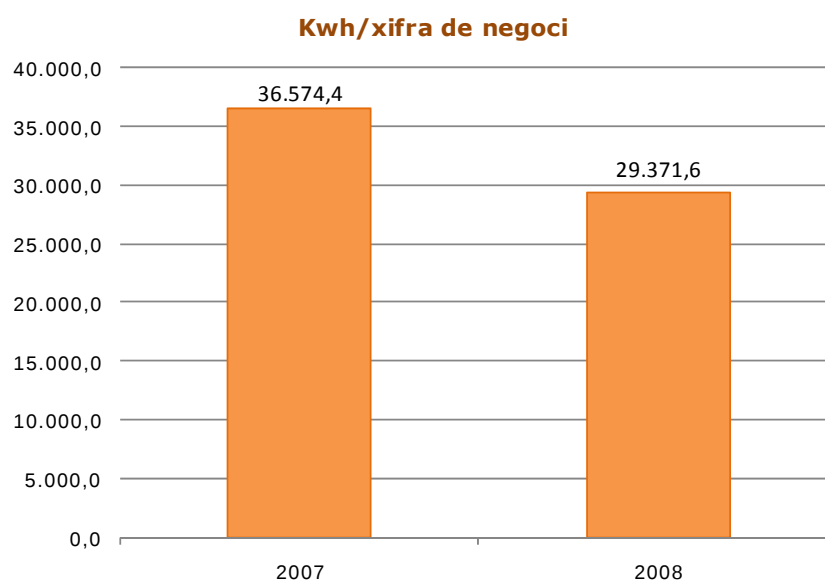


5.2 Consum de recursos naturals

5.2.1 Energia, aigua i materials

El consum d'electricitat per xifra de negoci ha disminuït un 19,7%.

→ Una major sensibilització de les persones que treballen a ACEFAT i l'augment d'eficiència dels equips informàtics, mitjançant el canvi dels servidors, expliquen aquesta reducció.



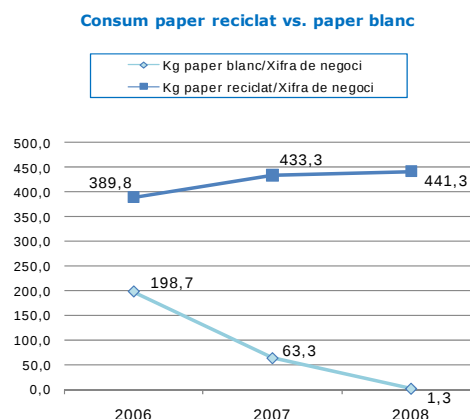
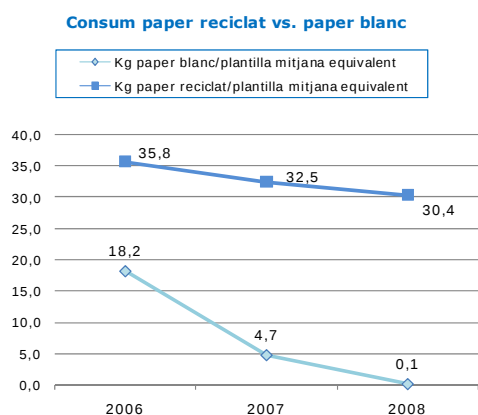
S'han calculat les emissions indirectes de CO₂ equivalent³ en base al consum d'electricitat, ja que no es disposa de valors respecte al consum de gas natural i altres combustibles.

Emissions indirectes de CO ₂		
	2007	2008
Kwh	74.509,6	64.380
Emissions de CO₂	29,1	25,1
Tones de produïdes CO₂/ xifra de negoci	14,3	11,5

³ S'ha considerat que el consum d'1kWh emet 0.39 Kg de CO₂

- ➔ 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 pràcticament s'ha reduït a 0 gràcies al recolzament de l'Ajuntament i el seu vist i plau per utilitzar paper reciclat en l'elaboració de la documentació.

Com es pot observar, el **consum de paper reciclat per plantilla mitjana equivalent** s'ha reduït en un 13% del 2007 a l'any 2008.



El **consum de paper reciclat per xifra de negoci** ha augmentat en un 11,2% del 2006 al 2007, i un 1,8% del 2007 al 2008. Mentre que el consum de paper blanc, en aquests dos anys, s'ha reduït en un 99,3%.

- ➔ El balanç de consum total de paper ha disminuït en aquests dos anys.

5.2.2 Criteris ambientals a les compres i contractacions

De manera prèvia es consideren els següents criteris:

- No ésser susceptible de catalogació com a producte perillós durant o després de la seva utilització.
- Disminució de dissolvents en la seva composició.
- Absència de CFC's.
- Estar elaborat amb material reciclat i/o reciclable.
- Baixa generació de soroll i/o emissions.
- Baix consum d'energia (se seleccionaran preferentment els productes d'eficiència energètica, és a dir, aquells classificats com "A" o "B").
- Tenir dispositius de desconexió automàtica o de baix consum.
- A les impressores es donarà preferència a la que disposi de l'opció d'impressió a doble cara i estalvi de tinta.
- Es donarà preferència als que tinguin les seves característiques avalades pel distintiu ecològic regulat en la legislació vigent, o en el seu defecte, altres distintius de qualitat ambiental equivalent, reconeguts per un organisme oficial.
- En cas de compra de maquinària o equips es requerirà la següent documentació:
 1. Declaració de conformitat CE i placa CE.
 2. Grau d'eficiència energètica.
 3. Manual d'instruccions i manteniment en català o castellà.
 4. Etiquetatge de seguretat en català o castellà.
- En cas de compra de substàncies químiques es requerirà:
 1. Entrega de la fitxa de seguretat.
 2. Etiquetatge correcte de la substància segons els requisits legals.
 3. Envàs homologat.

5.3 Generació de Residus

A ACEFAT s'han generat durant el 2008 els següents residus no perillosos.

Residus No Peril·losos	Gestió
Paper	Gestor autoritzat, valorització.
Plàstic i envasos	Es gestionen mitjançant els contenidors de l'ajuntament.
Residus Sòlids Urbans	Es gestionen mitjançant els contenidors de l'ajuntament.
Tòner (080318) ⁴	Gestor autoritzat, valorització.
Piles (200134)	Gestor autoritzat, valorització.

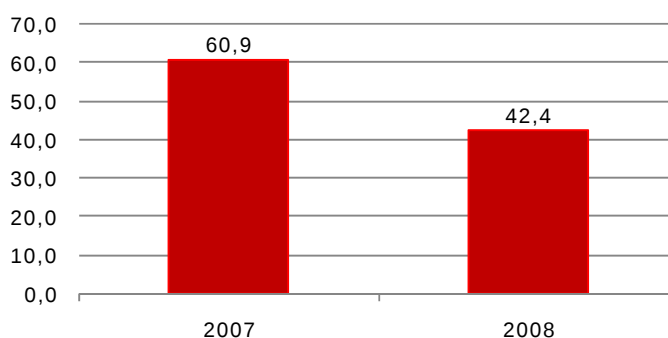
Els valors absoluts dels residus de piles i tòners són els següents:

	2007	2008
Tòner (Kg)	124	93
Piles (Kg)	13	21

Durant el 2008 el consum de tòner⁵ es va reduir en un 36%, atribuïble a una **major eficiència de la maquinària** utilitzada a les **impressions**.

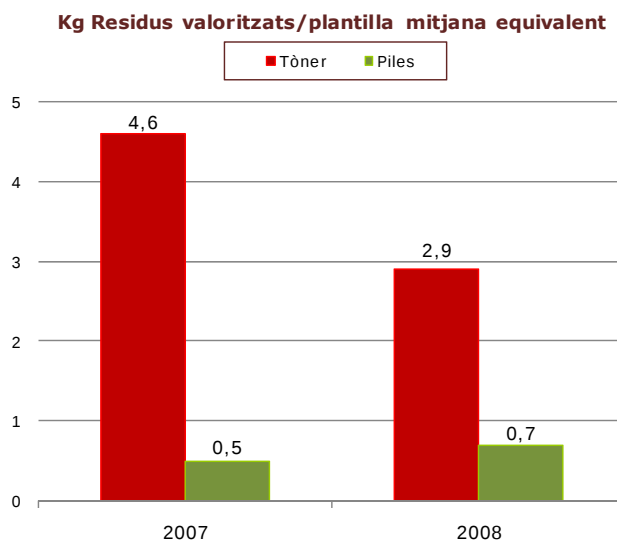
→ En termes relatius, segons la xifra de negoci, aquesta disminució és del 30%.

Kg Residus de tòner valoritzats/xifra de negoci



⁴ Codi segons el Catàleg Europeu de Residus.

⁵ La 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.



El consum de piles pel desenvolupament de l'activitat es refereix bàsicament a les piles de les càmeres fotogràfiques, que són recarregables. A més a més, **s'ofereix la possibilitat als treballadors d'ACEFAT de portar les seves bateries esgotades a les oficines per ser reciclades**, sempre i quan es puguin considerar com a Residu No especial (200134), com ara les piles alcalines o les recarregables de níquel i hidrur metàl·lic.

→ **La valorització de les piles ha augmentat un 38%.**

5.4 Mobilitat

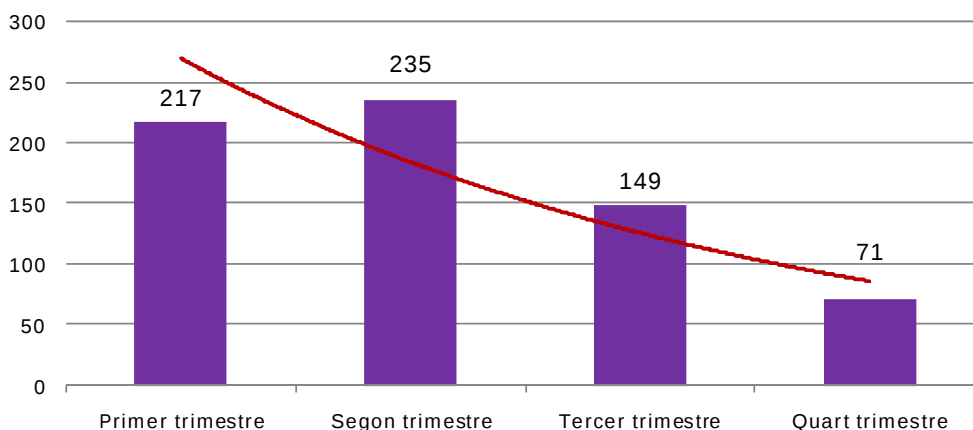
→ **El 32.26% de la plantilla d'ACEFAT realitza part de la seva activitat fora de l'oficina.**

→ **El 80% d'aquest personal utilitza el transport públic per moure's per la ciutat de Barcelona i visitar les diferents zones on es troben les obres.**

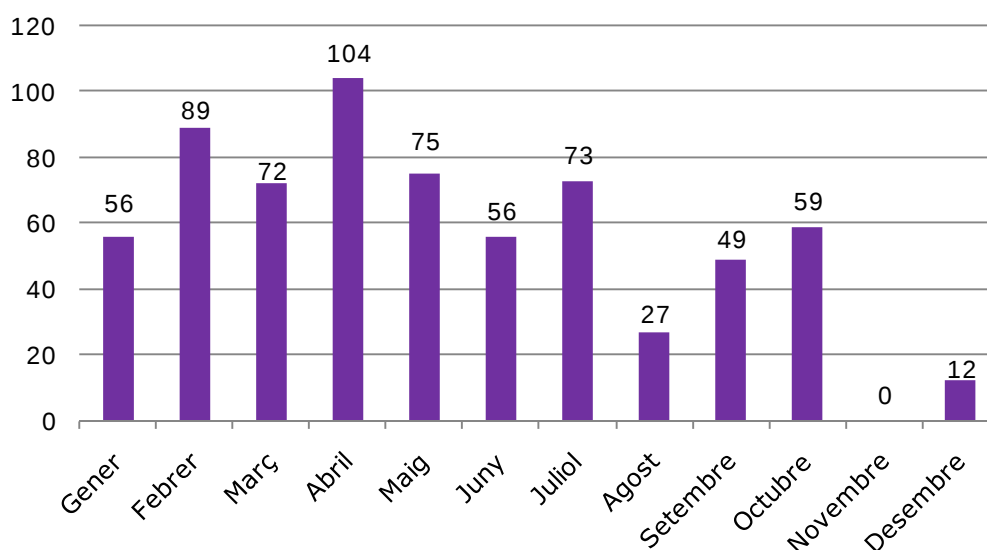
D'altra banda, ACEFAT té subcontractat el servei de missatgeria i cartelleria. Al mes d'octubre del 2008 es van analitzar els processos de missatgeria i cartelleria, aquest últim pertany al pla de comunicació de les obres, i s'han optimitzat els serveis per tal de disminuir les emissions atmosfèriques.

A la següent gràfica es pot observar com el nombre de desplaçaments innecessaris⁶ que feia el servei de cartelleria ha disminuït substancialment a partir de novembre, **reduint** d'aquesta manera **la quantitat d'emissions de CO₂**.

Nombre de desplaçaments innecessaris



Nombre de desplaçaments innecessaris



⁶ Desplaçament per col·locar el cartell quan l'obra encara no s'ha iniciat.

5.5 Formació i sensibilització ambiental

A nivell local ACEFAT realitza diferents accions de conscienciació:

- En el sistema es disposa de diferents **documents** dedicats a facilitar la **gestió de residus i a fomentar les bones pràctiques ambientals** dins de l'empresa que es faciliten als treballadors i als proveïdors. Tanmateix, s'envien ecoconsells mitjançant el butlletí i el correu intern.

- **Ambientalització 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'impacte ambiental que tenen les seves obres de canalitzacions a la ciutat de Barcelona. 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.

- **ACEFAT ofereix el curs “Calidad Urbana y Medio Ambiente en las obras de canalización en la ciudad de Barcelona”** a les empreses que treballen a la via pública de Barcelona. El curs, que s'ha impartit dues vegades durant el 2008, ens presenta com minimitzar l'impacte de les obres sobre l'activitat socioeconòmica de la ciutat i facilitar la seva sostenibilitat, des d'una òptica de qualitat urbana.

- A nivell regional cal destacar la participació a les **Jornades AEAS** (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento) a Saragossa on es presenta el model de gestió integral de les obres d'ACEFAT, com a exemple de sostenibilitat de la ciutat.

6 Vector econòmic

ACEFAT és una agrupació d'interès econòmic, és a dir, en finalitzar l'any, el balanç econòmic és zero, ja que les despeses s'adeqüen a un pressupost inicial tancat.

→ **L'enfocament de la gestió econòmica és ampliar els serveis que oferim als nostres socis i clients, obrint noves línies de negoci, al marge de les línies de negoci ja existents.**

Les línies de negoci operatives durant el 2008 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 obres de Fecsa-Endesa.

Qualitat urbana → Es realitza el seguiment de les obres de canalització tramitades per ACEFAT per tal de garantir l'acompliment de les ordenances municipals.

Plans de comunicació → Es confeccionen i es gestionen els cartells i les etiquetes d'obra, i els avisos d'escala, que informen sobre les obres.

Durant el 2008, els principals indicadors en relació als processos operacionals de la nostra activitat han estat els següents.

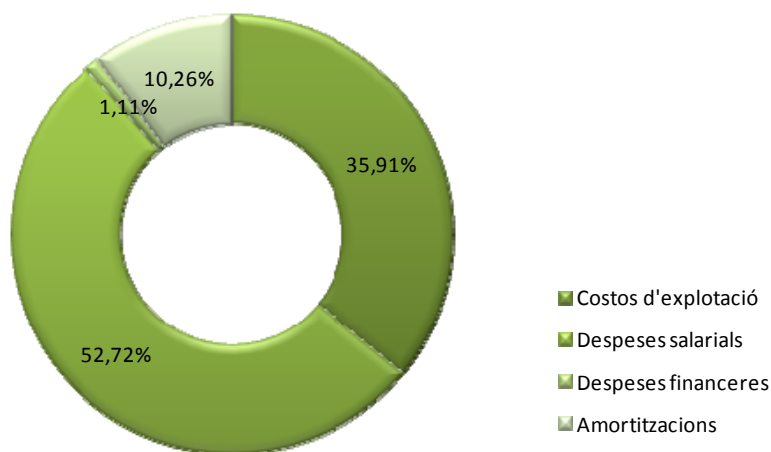
Nombre d'assenyalaments de canalitzacions tramitats	930
Nombre d'assenyalaments de ramals tramitats	4.842
Nombre d'avaries urgents tramitades	9.406
Nombre d'obres controlades per QU	1.797
Nombre de visites a obra realitzades	10.081

Durant el 2009, es preveuen obrir noves línies de negoci com ara l'eWise. L'eWise és una nova aplicació informàtica que facilitarà la recopilació de la informació per part de les companyies per tal de garantir la sostenibilitat de l'obra, tant a nivell de seguretat i salut com ambiental.

Estat del valor afegit:

	2007	2008
Valor econòmic creat	2.040.403,89	2.193.921,78
Vendes netes	2.037.207,94	2.191.124,41
Altres ingressos	3.195,95	2.797,37
Valor econòmic distribuït	1.796.535,28	1.968.878,73
Costos d'explotació	790.538,14	787.938,58
Despeses salarials	984.328,49	1.156.615,47
Pagaments administracions públiques	341,05	0,00
Despeses financeres	21.327,60	24.324,68
Valor econòmic retingut	243.868,61	225.043,05
Amortitzacions	243.868,61	225.043,05

Distribució del valor econòmic creat



Balanç del 2008:

ACTIU		PASSIU	
Immobilitzat	452.216	No exigible	793.336
Circulant	960.767	Exigible a curt termini	521.451
		Exigible a llarg termini	98.196
TOTAL ACTIU	1.412.983	TOTAL PASSIU	1.412.983

Els comptes anuals de l'empresa són aprovats pels socis, en assemblea general, 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.

7 Objectius

7.1 Objectius ambientals

2008

Els objectius ambientals que es van plantejar durant el 2008 incideixen sobre els següents aspectes ambientals significatius: les piles, els tòners i els residus sòlids urbans (RSU), així com l'emissió de gasos de combustió per part dels serveis subcontractats, mitjançant l'anàlisi dels processos de la nostra activitat.

ASPECTE AMBIENTAL	OBJECTIUS AMBIENTALS 2008		MESURES	CONTEXT SOSTENIBILITAT	IMPACTE
RSU, PLÀSTICS I ENVASOS, PAPER I CARTRÓ	MILLORAR LA RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS A LES NOSTRES OFICINES	✓	- Ampliem el nombre de contenidors i millorem la seva ubicació. - Elaborem un plànol amb la localització dels contenidors que facilitem a treballadors i proveïdors.	LOCAL	Consum de recursos energètics en el procés de valorització. Evitem l'esgotament d'abocadors i/o emissió de gasos contaminants per la incineració.
PILES, TÒNER, EMISSIONS DE GASOS DE COMBUSTIÓ	REDUIR EL CONSUM DE RECURSOS EN LA NOSTRA ACTIVITAT.	✓	- Adquirim maquinària més eficient. - Optimitzem 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.	✓	- Elaborem l'Informe d'ambientalització de manera mensual. - Impartim 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.

2009

- **Disminució del consum de recursos.** Treballarem diferents línies d'acció en referència a 4 dels aspectes ambientals significatius d'ACEFAT: paper, energia, envasos i emissions atmosfèriques.

ACCIONS	REDUCCIÓ
Reduir el consum de paper per persona.	10%
Reduir el consum energètic per metre quadrat útil.	5%
Reduir el consum plàstic per persona.	5%
Reduir les emissions atmosfèriques en el procés de cartelleria.	5%

Les accions que proposem són locals però tenen repercussió regional, i fins i tot, global.

- **Difusió de mesures d'ambientalització amb les organitzacions amb les que col·labora ACEFAT.** Aquest objectiu vol augmentar la nostra incidència en els grups d'interès que es troben relacionats amb la nostra activitat: contractistes, ajuntament, clients, socis, etc.

Accions
Enviar informe d'ambientalització de manera mensual a les companyies sòcies i a l'Ajuntament.
Realitzar cursos de formació amb les companyies o amb aquelles organitzacions que així ho requereixin per millorar el nivell d'ambientalització a les obres.

Les accions que proposem les considerem dins d'un context de sostenibilitat regional ja que incidim en contractistes i companyies d'àmbit regional i internacional.

- **Signatura del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat dins l'Agenda 21 de Barcelona.**

7.2 Objectius socials

2008

Els objectius en l'àmbit social durant el 2008 han estat:

OBJECTIUS SOCIALS 2008		MESURES	CONTEXT SOSTENIBILITAT	IMPACTE
MILLORAR ELS BENEFICIS SOCIALS PEL PERSONAL I L'ENTORN D'ACEFAT	✓	- Cobertura sanitària des d'octubre 2008.	LOCAL	Milliores en el temps d'espera per rebre atenció sanitària.
FOMENTAR LA RELACIÓ ENTRE ELS TREBALLADORS I TREBALLADORES D'ACEFAT.	✓	- Creació de les adreces electròniques ACEFAT cultura i ACEFAT divertit.	LOCAL	Facilitar l'intercanvi d'informació extralaboral per tal d'humanitzar les relacions.
HABILITAR UN ESPAI COM A ZONA D'ESBARJO.	✓	- S'ha habilitat una barra amb tamborets a la zona del cafè.	LOCAL	Millorar la qualitat de la zona d'esbarjo on es poden facilitar les converses extralaborals.
FOMENTAR LA IMPLICACIÓ DELS TREBALLADORS EN EL PROJECTE ACEFAT.	✓	- Augmentar eines de comunicació internes. - Creació del Butlletí intern. - Participació en el MarketPlace 08 de Forética.	LOCAL REGIONAL GLOBAL	Millorar la motivació cap al projecte d'ACEFAT fomentant la imatge corporativa i reconeixent els valors de les persones que conformen l'equip.

2009

- **Millorar la formació específica dels membres de l'equip d'emergència.**

Context de sostenibilitat: Local.

- **Millorar la comunicació de les accions de Responsabilitat social**, realitzades per ACEFAT, **cap als seus grups d'interès**, mitjançant l'elaboració de la memòria de sostenibilitat seguint els criteris del GRI.

Context de sostenibilitat: Local i Regional.

- **Llençar l'enquesta de clima laboral i factors psicosocials al personal d'ACEFAT** i establir un Pla d'acció per millorar les àrees que no arribin a una cota de satisfacció suficient.

Context de sostenibilitat: Local.

- **Establir un protocol que estableixi com identificar i gestionar situacions de violència física i violència psicològica, tenint en compte l'assetjament sexual, moral i discriminatori.**

Context de sostenibilitat: Local i Regional.

7.3 Objectius econòmics

Tots els objectius del 2008 s'han assolit, almenys en part, però són objectius de llarg termini que es continuaran treballant durant el 2009.

2008

OBJECTIUS ECONÒMICS 2008		MESURES	CONTEXT SOSTENIBILITAT	IMPACTE
MILLORAR EL PLA DE COMUNICACIÓ DELS NOSTRES CLIENTS I SOCIS.	✓	- Anàlisi del procés. - Reunió amb el contractista.	LOCAL	Millora del servei, disminució dels costos econòmics i de les emissions de CO ₂ .
REDUIR ELS ERRORS EN LES POSTES DE PRODUCCIÓ DE SISTEMES D'INFORMACIÓ.	✓	- S'ha generat un document de test per millorar tot el procés. - Contractació de personal administratiu.	LOCAL	Millorar el servei als usuaris.
MILLORAR LA COMUNICACIÓ I EL TEMPS DE RESPOSTA AMB ELS NOSTRES USUARIS EN DUBTES INFORMÀTICS.	✓	- 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 I DE DELINEACIÓ DELS PROJECTES.	⌋	- Anàlisi i millora del procés de tramitació de llicències. - S'han sofert puntes de feina i canvis a nivell de personal que han dificultat assolir l'objectiu del temps de delineació durant tots els mesos de l'exercici. Es continuarà treballant durant el 2009.	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients.

2009

- **Obrir noves línies de negoci** com l'eWise.
Context de sostenibilitat: Local, Regional.
- **Millorar el procediment d'homologació de proveïdors.**
Context de sostenibilitat: Local i Regional.
- **Estalvi en la compra i aprovisionament de material d'oficina en un 10%.**
Context de sostenibilitat: Local.
- **Internalitzar el servei d'escaneig de documentació.**
Context de sostenibilitat: Local.
- **Reduir el temps de tramitació de les llicències en un 10%.**
Context de sostenibilitat: Local.
- **Reduir els errors en les postes de producció de Sistemes d'Informació.**
Context de sostenibilitat: Local.
- **Millorar coneixement de l'eGIOS.** Aquesta necessitat és coneguda mitjançant l'enquesta de satisfacció al client.
Context de sostenibilitat: Local.

8 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, 54	
2.- Perfil de l'organització		
2.1.- Nom de l'organització.	7	
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.	0	
2.5.- Nombre i nom dels països en els que opera l'organització.	7	
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	13	
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	7	
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, 21, 51	
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	No aplica	No s'han produït.
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	No aplica	No s'han rebut premis.

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.	No aplica	És la primera memòria.
3.3.- Cicle de presentació de memòries.	6	
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	6	
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	És la primera memòria.
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	No aplica	És la primera memòria.

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
Índex del contingut del GRI		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	60	
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.	31	
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	31	
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	31	
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	31	
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.
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.	15	
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.	13	
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	13	
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	13	
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	16, 34	
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	34	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
Participació dels grups d'interès		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	17	
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet la organització.	17	
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.	20	
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.	20	

TAULA D'INDICADORS

GRI	Descripció	Pàgina	Observacions
ACOMPLIMENT ECONÒMIC			
Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	51	
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 la nostra activitat.
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	21	
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.	No hem 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	
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 nostres 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 nostres 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.	17, 34	
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	No disponible	
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL			
Informació sobre l'enfocament de gestió ambiental			
MATERIALS			
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	44	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	45	
ENERGIA			
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	44	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	44	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	44, 48	
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 tenim 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.	48	No disposem de dades de reducció en km.
AIGUA			
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	No disponible	No disposem 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 nostres 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 nostres 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 nostres 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.	44	
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.	48	No disposem de dades de reducció.
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.	47	
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 aplica	No es generen residus perillosos.

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.	44	
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 venem productes.

COMPLIMENT NORMATIU

EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	No aplica	No ens han 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.	48, 54	
----------	---	-----------	--

GENERAL

EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	No disponible	
----------	--	---------------	--

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.	21	
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	21	
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.	25	Tot el personal d'ACEFAT té dret a tots els beneficis socials ja que tots tenen contracte fix.

RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS

LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	21	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.		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.	30	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.	30	No disposem de dades de taxa d'absentisme. Esperem publicar aquesta dada en properes edicions 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	No tenim sindicats.

FORMACIÓ I EDUCACIÓ

LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	27	
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.	27	Es realitza formació continuada.
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	No aplica	Durant el 2009 s'implementarà un programa d'avaluació de competències entre el personal.

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.	21	
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	21	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.	41	Disposarem de la dada a mig termini.
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.	13	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.	34	
---------	---	----	--

CORRUPCIÓ

SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	16	
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> .	No aplica	
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.	54	
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	
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.	32	

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 Patrocinis	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.
---------	---	-----------	-------------------------------