



MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2013

Carta Europea de Turisme Sostenible i Codi de Gestió Sostenible

LA
QUINTA  JUSTA

—  RESTAURANT  —

DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ

La família Xifra-Colomer va obrir el Restaurant la Quinta Justa, el juny del 2011. Però prové de la família Colomer-Cullell que des de el 1986 regenta el Restaurant Sant Miquel de Sant Esteve d'en Bas (La Garrotxa). Som gent dedicada a l'hostaleria que vam tenir la intenció d'obrir nou mercat a Olot i suplir les mancances d'un negoci situat a les afores d'Olot.

Aquesta memòria de sostenibilitat és la conseqüència de l'evolució del nostre negoci i de la implicació de tots nosaltres en el territori en el qual vivim i treballem. Per aquest motiu volem comunicar i informar del nostre desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental.

Alhora que, establir un canal de comunicació i diàleg que permeti satisfer les expectatives dels nostres clients, proveïdors i d'altres grups d'interès, i al mateix temps posar en valor la feina i el treball que estem desenvolupant en matèria de responsabilitat social.

La memòria ha estat realitzada d'acord a l'aplicació del Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra. El qual manté correspondència amb la Guia G3 del Global Reporting Initiative (GRI), i pretenem en la mesura de les nostres possibilitats contribuir a la implantació del desenvolupament sostenible de la societat, i donar a conèixer amb transparència el objectius assolits des de el Restaurant La Quinta Justa.

Per qualsevol dubte referent al contingut de la memòria de sostenibilitat o ampliar informació contactar amb:

Gerard Xifra Olivé

info@laquintajusta.cat - 972271209



IMPACTES, RISCS I OPORTUNITATS

L'objectiu de l'empresa és l'aplicació d'un sistema de gestió de la qualitat i dels recursos humans que marcarà les pautes d'actuació de l'empresa.

El Restaurant la Quinta Justa vol seguir una política basada amb una planificació estratègia, amb els tres vectors de responsabilitat social; econòmica, ambiental i social.

El principal negoci del restaurant rau en el turisme i en l'arrelament en el territori, vet aquí el seu compromís en portar una bona gestió econòmica acurada, i personalitzada en els canvis de l'empresa segons la temporalitat. Ajudant en tot moment en la implantació de la marca de qualitat territorial de la Garrotxa, ajudant a respectar el medi i el turisme sostenible.

L'EMPRESA I LA SEVA ACTIVITAT

El Restaurant La Quinta Justa té una funció única i especialitzada en la restauració, amb un restaurant amb diversos salons per personalitzar la sol·licitud dels seus clients igual que una terrassa interior que amb temperatures adequades és ideal per menjar a l'exterior estant situat al centre d'Olot.

L'emplaçament del Restaurant La Quinta Justa és a l'entrada sud de la ciutat d'Olot, però ben situat per poder arribar als clients de peu de la ciutat i de bona arribada del visitant en cotxe.

Restaurant La Quinta Justa (Xicol, SC)
Passeig de Barcelona, 7
17800 Olot
972271209
info@laquintajusta.cat
www.laquintajusta.cat

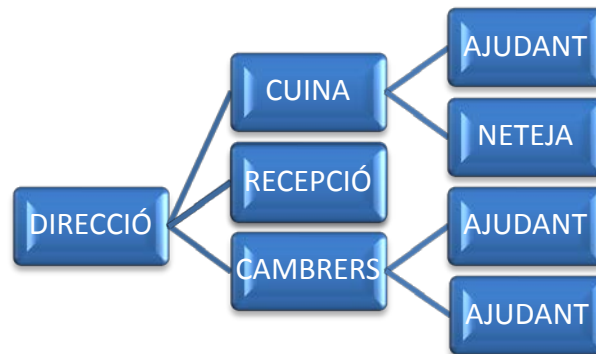
Disposa de 2 salons polivalents de 20 persones els quals és poden habilitar per poder fer reunions, presentacions,... o dinar o sopars en ambients més discrets.

També disposa de 3 salons més de capacitat per 25, 30 i 50 persones respectivament i una terrassa amb una capacitat de 30 persones.

La Quinta Justa, no es planteja actualment la derivació del seu negoci a càtering o altres, però pot ser un plantejament d'estructuració de negoci de futur.

El Restaurant La Quinta Justa, ofereix als seus clients la informació i el material adequat per una visita de la Garrotxa. Som Punt d'informació acreditat pel Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i també participem del programa d'activitats guiades "GPS"- Plans i Sensacions.

ORGANIGRAMA, LOCALITZACIÓ I DIMENSIONS DE L'EMPRESA



L'empresa és una societat civil gestionada pel matrimoni Xifra-Colomer el qual s'ocupa de la direcció. Està domiciliada a la Vall d'en Bas, però la seu de l'activitat és a la ciutat d'Olot.

La nostra clientela es reparteix entre clients d'empresa, i diferents particulars, famílies o grups, procedents de la comarca i visitants o turistes. Tenim un gran impacte amb clients de proximitat de la comarca veïna d'Osona.

En aquests moments l'empresa té sis persones contractades, més les dues persones propietàries de la societat que s'ocupen de la direcció i també fan tasques de producció.

El Restaurant La Quinta Justa té unes vendes netes aproximades de 400.000 €.

ASPECTES GENERAL DE LA MEMÒRIA

Aquesta és la primera memòria de sostenibilitat que publiquem del Restaurant La Quinta Justa, i comprèn tota l'activitat realitzada per l'empresa durant l'any 2013.

L'any 2012 La Quinta Justa es va acreditar amb la Carta Europea de Turisme Sostenible, i per aquest motiu, pretén donar comptes de la gestió sostenible de la seva activitat a través de memòries de sostenibilitat que publicarà anualment.

Els continguts d'aquesta memòria són fruit de la reflexió i l'aposta per la millora contínua realitzada per la direcció i els treballadors de La Quinta Justa, prioritzant els objectius i els valors de l'empresa.

L'eina que s'ha utilitzat per determinar els càlculs, les hipòtesis i altra informació dels indicadors és el Codi de Gestió Sostenible (www.garrotxalider.com).

Aquesta memòria ha estat verificada per la Fundació Privada Garrotxa Líder, com a coordinadora de la implantació del Codi de Gestió Sostenible, i propietària de la marca " Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra".

INDICADORS ECONÒMICS

RECURSOS LOCALS

L'any 2013, el 70% de la despesa de compres de matèries primeres i productes ha estat a proveïdors locals. També s'ha de tenir en compte que el restaurant forma part del Col·lectiu Cuina volcànica que divulga i fomenta la recuperació i utilització de productes del territori, com el Farro, el Fajol, la Ratafia, els Embotits i demés productes de proximitat com poden ser el pa i altres.

També fer esment que en la carta el 80% dels plats són amb productes de proximitat i els vins el 90% són amb D.O. Empordà.

La mitja de treballadors l'any 2013, el 80% resideixen a la comarca de la Garrotxa i el 20 % a la província de Girona.

SISTEMA DE GESTIÓ

L'establiment i el seu personal disposa d'un sistema de gestió basat en l'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics (APPC), que conté un protocol de neteja de les instal·lacions, així com un registre d'incidències, avaries i reparacions, o sigui un Pla de Manteniment del Local.

MARQUETING RESPONSABLE

Des de la direcció coordinem, revisem i controlem tota la informació de l'establiment continguda en targetes, pàgines web, cartes,... i tenim cura i responsabilitat de tota la informació de promoció turística i de l'entorn que tenim a l'abast per poder donar al client.

En temes de màrqueting intentem posicionar-nos en diversos portals de reserves per atraure clients de fora com el Tenedor o Restalo.

NOVES TECNOLOGIES DE L'INFORMACIÓ

Actualment s'està gestionant part de les reserves a través d'internet i els respectius portals de reserves. A part es fa un esforç en l'actualització diària dels menús i ofertes en la pàgina web i en les xarxes socials.

INDICADORS AMBIENTALS

POLÍTICA AMBIENTAL

La Quinta Justa ha avaluat l'impacte que genera la seva activitat en el medi i com a política de mitigació d'aquest impacte ha signat un acord de col·laboració amb el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa en el marc de la implantació de la Carta Europea de Turisme Sostenible, que li permet aplicar mesures de gestió ambiental supervisades i consensuades per l'ens gestor de l'espai protegit on està situada l'activitat.

GESTIÓ DE L'AIGUA

El restaurant disposa de vàters amb doble descàrrega en els lavabos dels clients, però té pendent posar a disposició dels seus clients cartells on demani la implicació d'aquests en el consum responsable de l'aigua.

L'aigua de l'establiment prové de la xarxa pública d'Olot. I les aigües residuals que es generen són d'origen domèstic, i per tant, es deriven a la xarxa pública de sanejament.

RESIDUS

Es porta a terme una selecció de residus per part del personal:

- Ampolles i recipients de vidres.
- Cartró, paper, diaris i revistes.
- Matèria orgànica
- Recollida d'olis de cuina

La resta de residus es dipositen als containers de rebuig o bé la deixalleria.

EFICIÈNCIA AMBIENTAL

L'any 2013 va tenir una mitjana de consum per client de:

Consum d'energia per client	4,72 Kwh
Consum d'aigua per client	??? m³

INDICADORS SOCIALS

El restaurant La Quinta Justa ha identificat com a grups d'interès de la seva activitat els següents:

Grups d'interès	Canal de comunicació	Canal de valoració de la seva satisfacció
Clients	Comunicació personal, via telèfon, correu electrònic, pàgina web	Entrevistes personals i a través de portals a internet
Treballadors	Comunicació personal	Reunions trimestrals de seguiment de la gestió
Proveïdors	Comunicació personal, via telèfon, correu electrònic	

En aquests moment l'empresa té sis persones contractades, més les dues persones propietàries de la societat que en règim d'autònoms s'ocupen de la direcció de l'empresa i també de tasques de producció.

Contractes indefinits	100%
Homes dins la plantilla	50%
Dones dins la plantilla	50 %

L'empresa disposa d'un pla de formació per el personal que els permet actualitzar els seus coneixements en manipulació d'aliments, en prevenció de riscos i en altres cursos específics de formació relacionats en la seva àrea de treball.

COOPERACIÓ INTEREMPRESARIAL

Estem associats i participem activament a :

- Associació d'Hostalatge de la Garrotxa
- Col.lectiu de Cuina Volcànica
- Federació d'Hostaleria de les Comarques de Girona
- Turisme Garrotxa

Tenim bona comunicació amb associacions com Plaça Mercat, Comerciants d'Olot, en l'organització de diverses campanyes o activitats. I des de l'empresa fomentem la recomanació als clients d'artesans i empreses agroalimentàries de proximitat.

OBJECTIUS/ACCIONS DE MILLORA

- Millorar el sistema de comunicació i participació dels grups d'interès en es desenvolupament sostenible de l'empresa.
- Realització d'enquestes de satisfacció als clients.
- Implementar un sistema integrat de gestió de la sostenibilitat com a eina d'actualització dels objectius de l'empresa.
- Millorar el sistema i l'eficiència energètica.
- Seleccionar i dirigir-se a noves tipologies de clients.
- Sensibilitzar als clients de l'empresa de l'aposta del territori per la sostenibilitat
- Definir i valorar les polítiques de col·laboració amb la comunitat
- Crear paquets turístics conjunts amb altres empreses de la CETS.
- Millorar la formació del territori i de la política mediambiental al personal del Restaurant.



TAULA D'INDICADORS

Sistema integrat per a l'elaboració d'una memòria de sostenibilitat segons el Codi de Gestió Sostenible (CGS), Global Reporting Initiative (GRI), Calidad Rural (CR) i la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS)

CETS	CR	GRI	CGS	Aspectes generals de l'organització	Pàgina
			1.1	1.1 Declaració de la direcció	2
			1.2	1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	3
			2.1	1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques	3
			2.2	1.4 Principals activitats (% participació), productes i/o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors	3
			2.3 4.1 *	1.5 Organigrama de l'organització	4
			2.4	1.6 Localització de l'organització	4
			2.5	1.7 Nombre de països on opera l'organització	4
			2.6	1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica	4
111 *			2.7	1.9 Mercats on opera l'organització	4
			2.8 *	1.10 Dimensions de l'organització: nombre d'empleats, vendes netes, volum de negoci	4
			2.9	1.11 Canvis significatius produïts a l'organització (localització, dimensió i estructura) durant el període cobert per a la memòria	
			2.10	1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert	
			SO8 EN28	1.13 Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre de sancions per incompliment de lleis i normatives, especificant el vector al qual fa referència	
			3.1	1.14 Període cobert per la memòria	4
			3.2	1.15 Any de la memòria més recent	4
			3.3	1.16 Cicle de presentació de memòries (anual, biennal...)	4
			3.4	1.17 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	2
			3.5	1.18 Procés de definició del contingut de la memòria (diàleg amb els grups d'interès)	4
			3.6 3.8	1.19 Abast i cobertura de la memòria (països, negocis conjunts, empreses participades)	4
			3.7	1.20 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	4
			3.9	1.21 Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors	4
			3.10	1.22 Modificacions d'informacions donades en altres memòries	4
			3.11	1.23 Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries	4
			3.12 *	1.24 Taules d'indicadors	9
			3.13	1.25 Verificació de la memòria	4
			4.6	1.26 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'organització	
			4.7	1.27 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern	

CETS	CR	GRI	CGS	Vector econòmic	Pàgina
			2	Ús dels recursos locals	
314ALR *		EC6 *	2.1	Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total de compres realitzades	5
		EC6 *	2.2	Compra de matèries primeres i productes produïts al territori amb segells o distintius de qualitat / total de compres realitzades	
	F1Ec.E1	EC6 *	2.3	Serveis professionals contractats al territori / total de serveis contractats	
		EC6 *	2.4	Compres realitzades al territori / total de compres	
		EC6 *	2.5	Transports utilitzats sobre la base del territori / total de transports utilitzats	
		EC6 *	2.6	Inversions en actius fixos amb producció i/o distribució al territori/total d'inversions realitzades	
315ALR *			2.7	Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització / total de productes distribuïts i comercialitzats	5
		EC1 *	2.8	% de vendes d'una organització fora del territori / total de vendes	
		LA1 *	2.9	% treballadors residents al territori / total de treballadors	5
			3	Gestió empresarial	
	F2Ec.D1	4.8 *	3.1	Existència formal de declaració de missió de l'organització	
		4.8 *	3.2	Existència formal d'un pla estratègic i fixació d'objectius a curt i llarg termini	
	F2Ec.E2	4.9 *	3.3	Existència de processos de planificació i gestió pressupostària	
		4.10			
		4.9 *	3.4	Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització	
		4.10			
		EC1 *	3.5	Existència d'una sistemàtica d'anàlisi de costos per producte o servei	
			3.6	Coneixement de les empreses competidores i la seva importància dins el	
			3.7	Identificació dels punts forts i els punts febles de la competència i els factors que ens en diferencien	
			4	Sistemes de gestió	
124ALR/125AL 128/129/1210AC 222ALR *		4.11 *	4.1	Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis	5
		4.11 *	4.2	Existència de sistemes de control i registre dels resultats que garanteixin la traçabilitat dels productes i/o serveis	
			5	Màrqueting responsable	
		PR6 *	5.1	Existència de mecanismes que assegurin la transparència, veracitat i fiabilitat de les accions comercials i de màrqueting	
126/127/1 31/326AC *	F22Sc.E30 *	PR3 *	5.2	Realització d'accions per promoure l'ús responsable i segur dels productes	3,5
			6	Noves tecnologies de la informació	
			6.1	% de recursos destinats a NTIC / total d'inversió de l'empresa	
			6.2	% de persones treballadores que utilitzen NTIC / total de la plantilla	
	F3Ec.E3		6.3	Tipologia de les NTIC utilitzades per l'organització	5
		LA10 *	6.4	Número de persones formades en NTIC / total de la plantilla	

				7	Innovació		
	F5Ec.E5	*		7.1	% de recursos destinats a innovació / total de la inversió de l'empresa		
	F4Ec.E4			7.2	Nous productes o serveis oferts en el mercat		
	F4Ec.E4			7.3	Nous processos definits i/o implantats a l'organització		
Objectius o accions de millora							8
CETS	CR	GRI	CGS	Vector ambiental			Pàgina
				8	Política ambiental		
262	* F6En.D2	EN12 EN25 EN29	*	8.1	Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat		6
				9	Gestió de l'aigua		
221ALR	F7En.E7	EN8 EN9	*	9.1	Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció		
	F7En.E8	EN10	*	9.2	Mesures d'estalvi d'aigua aplicades		
241ALR	*	EN21		9.3	Qualitat de l'aigua de sortida i vessament d'aigües residuals segons naturalesa i destí		6
				10	Residus		
231	F8EnE9	EN22	*	10.1	Quilograms de residus totals / unitat de producció		
232ALR	* F8EnE10			10.2	Separació en origen dels residus i gestió d'aquests amb gestors autoritzats		
242ALR		EN22 EN24	*	10.3	Quantitat de residus generats per tipus i destins		6
	F8En.E11			10.4	Actuacions realitzades per reduir el volum de residus generats i valoritzar-los		
		EN2		10.5	Quantitat de subproductes utilitzats en relació al total de matèries primeres		
				11	Contaminació acústica		
				11.1	Diferència entre el soroll produït per l'activitat i els valors límit fixats per la llei		
				11.2	Actuacions realitzades per minimitzar l'impacte del soroll produït		
				12	Contaminació lumínica		
				12.1	Existència d'enllumenat exterior de l'activitat. Nivell de lux emesos		
				12.2	Actuacions realitzades per minimitzar l'impacte de l'enllumenat exterior		
				13	Gestió de l'energia		
211	F9En.E14	EN3 EN4	*	13.1	Consum d'energia / unitats de producció		6
	F9En.E15	EN5 EN6 EN7	*	13.2	Actuacions realitzades per reduir el consum d'energia		

			14	Degradació del sòl
			14.1	Existència d'infraestructures i/o mecanismes per evitar la contaminació del sòl més enllà de la normativa
			14.2	Emmagatzematge correcte dels materials potencialment perillosos més enllà de la normativa
			14.3	Tractament adequat de l'entorn per evitar l'erosió
			15	Contaminació de l'aire
F9En.E12	EN16 EN17	*	15.1	Quilograms equivalents de CO2 llançats a l'atmosfera / unitat de producció
	EN19 EN20	*	15.2	Quilograms de cada tipus d'emissions atmosfèriques / unitat de producció
F9En.E13	EN18	*	15.3	Iniciatives per reduir les emissions atmosfèriques i reduccions assolides
			15.4	Diferència entre les emissions contaminants generades per l'organització i els valors límit que fixa la normativa
			16	Integració ambiental de les persones treballadores
261 *	F6En.E6		16.1	Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los en qüestions mediambientals
	LA8	*	16.2	Diferència entre els valors límits ambientals d'exposició del personal laboral i els fixats per la normativa
			17	Innovació ambiental
	EN26	*	17.1	Nombre d'actuacions de millora implementades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient
F5Ec.E5	EN30	*	17.2	% d'inversions en matèria ambiental / total d'inversions
	EN27 PR1	*	17.3	Definició del cicle de vida dels productes i subproductes de l'empresa
			18	Integració en l'entorn
F11En.D3	EN11	*	18.1	Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat
321AC 322ALR 323AC 324AL 325	F11En.E16	EN14	18.2	Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn
			19	Conservació de l'entorn
			19.1	Actuacions realitzades per al manteniment, recuperació i promoció d'elements naturals i culturals de la seva propietat
	4.12 EN13	*	19.2	Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals i culturals
				Objectius o accions de millora

CETS	CR	GRI	CGS	Vector social	Pàgina
			20	Grups d'interès	
	F12Sc.D4	4.14 4.15	20.1	Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització	7
		4.16	* 20.2	Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès	7
	F12Sc.E17	4.17	* 20.3	Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups	7
			21	Condicions sociolaborals de les persones treballadores	
	F13Sc.E18	LA1	21.1	% de personal amb contracte fix / total de la plantilla	7
		LA1	* 21.2	% de personal amb contracte temporal / total de la plantilla	
			21.3	Relació entre el salari més baix i el salari més alt	
	F13Sc.E19	LA14	21.4	Existència d'igualtat salarial home-dona per a una mateixa categoria	
		LA2	21.5	Índex de permanència del personal a l'empresa	
		LA2	21.6	Nombre de baixes voluntàries i/o acomiadaments / total de la plantilla	
		LA7	* 21.7	Índex d'absentisme laboral	
		LA7	21.8	Índex d'absentisme laboral no justificat	
	F13Sc.E20	4.17	* 21.9	Nivell de satisfacció a la feina	
			21.10	Nombre de queixes registrades per la plantilla i nombre de respostes donades. Índex de reacció	
		LA7	* 21.11	Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència	
	F5Ec.E5	*	21.12	Inversió i despesa per persona en temes de salut i higiene en el treball i ergonomia més enllà de la llei	
	F5Ec.E5	* LA3 EC3	* 21.13	Acords per a beneficis socials	
			21.14	Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla	
		LA7	* 21.15	Índex de baixes laborals	
352	F14Sc.E21		21.16	Existència de mesures per a una millor organització del temps	
		LA4	* 21.17	Existència d'un acord/conveni entre l'organització i les persones treballadores que reculli les condicions sociolaborals	
			22	Participació de les persones treballadores	
		4.4	* 22.1	Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores	
		4.4	* 22.2	Nombre de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees	
	F15Sc.E22	LA5	* 22.3	Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa	
		4.5	* 22.4	Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa	
		4.5	* 22.5	Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa	
			23	Igualtat d'oportunitats	
			23.1	% de contractacions obertes / total de contractacions	
	F16Sc.E23		23.2	% de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits / total de contractacions	
		LA1	* 23.3	% de contractes parcials / total de contractacions	
			23.4	Existència de contractes amb empreses i entitats d'inserció laboral	
351	F16Sc.E23	* LA13	23.5	% d'homes i dones dins la plantilla	7
		LA13	* 23.6	% de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de	

			24	Formació de les persones treballadores	
F5.Ec.E5 *			24.1	Inversió destinada a la formació laboral	
F17Sc.E24	LA10 *		24.2	% de personal format en el darrer any / total de la plantilla	
			24.3	Existència d'un pla de formació i d'una metodologia d'avaluació de la formació	
122 *	LA10 *		24.4	Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació	7
123	LA10 *		24.5	Categoria professional de les persones que reben formació	
			24.6	Llocs coberts per promoció interna	
	LA11		24.7	Desenvolupament professional de les persones treballadores en el si de l'empresa. Aprenentatge al llarg de la vida	
			25	Comunitat	
F18Sc.E25 *	SO1 *		25.1	Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius	
F18Sc.E26			25.2	Integració a la identitat cultural i a les tradicions del territori on s'ubica l'organització	
F5Ec.E5	EC8 *		25.3	% de donacions a projectes d'acció social o cultural / beneficis	
F5Ec.E5	EC8 *		25.4	% de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / beneficis	
	EC8 *		25.5	% de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials / horari laboral	
	EC8 *		25.6	% de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori / total % de temps de prestació	
	EC8 *		25.7	Prestació d'infraestructures a la comunitat	
	4.12 *		25.8	Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori	
312 *			25.9	Proporcionar informació als grups d'interès sobre els valors identitaris del territori	7
313					
			26	Cooperació interempresarial	
	4.13		26.1	Associacions sectorials a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius	7
	4.13		26.2	Associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius	7
	SO5 *		26.3	Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana als quals pertany l'organització	
141 *	SO5 *		26.4	Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana del territori als quals pertany l'organització	7
F19Sc.E27	4.12 *		26.5	Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial	
1211ALR * F19Sc.E27	4.12 *		26.6	Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial dins el territori	
	4.12 *		26.7	Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació	
	4.12 *		26.8	Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori	
			27	Satisfacció del col·lectiu client	
	PR8 *		27.1	Existència de mecanismes per al manteniment de la confidencialitat amb el col·lectiu client	

112 *	PR5	27.2	Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client
121 *	F20Sc.E28	PR4 *	27.3 Nombre de queixes registrades durant l'any
		PR7	
		PR9 *	27.4 Nombre de litigis o reclamacions formals per part del col·lectiu client
		27.5	Proporció anual de clients fidelitzats
		27.6	Índex de devolucions per manca de qualitat del producte o servei / total de productes o serveis lliurats
	PR5 *	27.7	Existència de mecanismes de comunicació amb el col·lectiu client
	PR3 *	27.8	Informació al client sobre la correcta utilització dels béns i serveis oferts
		27.9	Evidència del compliment dels compromisos contractats amb el col·lectiu client
28 Empreses proveïdores			
132 *	F21Sc.E29	EC6 *	28.1 Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals)
			28.2 Existència d'un sistema de detecció de no conformitats
			28.3 Termini mitjà de pagament a les empreses proveïdores
			28.4 Termini màxim de pagament a les empreses proveïdores
311 *		EC6 *	28.5 % d'empreses proveïdores del territori / total d'empreses proveïdores
			28.6 % de dependència d'empreses proveïdores
	4.17 *		28.7 Nivell de satisfacció de les empreses proveïdores
29 Competència			
	SO7	29.1	Existència de compromís de competència lleial amb el mercat
	SO7	29.2	Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes.
Objectius o accions de millora			

INDICADORS TERRITORIALS

* Correspondència parcial

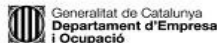
TAULA DE CONTINGUTS DE GRI		
Indicador GRI	Descripció	Pàgina
CONTINGUTS BÀSICS PART I: Perfil		
1. Estratègia i anàlisi		
1,1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització	2
1,2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	3
2. Perfil de l'organització		
2,1	Nom de l'organització	3
2,2	Principals marques, productes i/o serveis	3
2,3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures)	4
2,4	Localització de la seu principal de l'organització	4
2,5	Número de països en els que opera l'organització i nom dels països en els que desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria	4
2,6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	4
2,7	Mercats servits (incloent el desglos geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris	4
2,8	Dimensions de l'organització informant	4
2,9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització	
2,10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	
3. Paràmetres de la memòria		
3,1	Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari)	4
3,2	Data de la memòria anterior més recent (si és el cas).	4
3,3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	4
3,4	Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	2
3,5	Procés de definició del contingut de la memòria	4
3,6	Cobertura de la memòria (per exemple, països, divisions, filials, instal·lacions llogades, negocis conjunts, proveïdors). Consulti el Protocol sobre la Cobertura de la memòria de GRI, per més informació	4
3,7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	4
3,8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions llogades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	4
3,9	Tècniques de medició de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i demés informació de la memòria	4
3,10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertinent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració)	4
3,11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria	4
3,12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria	9
3,13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria	4
4. Govern, compromís i participació dels grups d'interès		
4,1	L'estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de les tasques de definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització	4
4,2	S'ha d'indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu	4
4,3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'ha d'indicar el número de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius	4
4,4	Mecanismes dels accionistes i treballadors per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	
4,5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment dels objectius de l'organització (inclosos els socials i ambientals)	
4,6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	
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 els aspectes socials, ambientals i econòmics.	
4,8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants pel desenvolupament econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	

TAULA DE CONTINGUTS DE GRI		
Indicador GRI	Descripció	Pàgina
4,9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, del desenvolupament econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionats, això com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	
4,10	Procediments per avaluar el desenvolupament propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	
4,11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	5
4,12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	
4,13	Principals associacions a les que pertany (associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als que l'organització dóna suport i estigui present en els òrgans de govern, participi en projectes o comitès, proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis, tingui consideracions estratègiques	7
4,14	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs	7
4,15	Base per la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet	7
4,16	Enfocs adoptats per la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès	
4,17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que han sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la que ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de la memòria	
CONTINGUTS BÀSICS PART III: Indicadors de d'acompliment		
Dimensió econòmica		
Acompliment econòmic		
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a treballadors, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització degut al canvi climàtic	
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	
Presència al mercat		
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives	5
EC7	Procediments per la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	
Impacte econòmic indirecte		
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie	
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes	
Dimensió ambiental		
Materials		
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum	
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats	
Energia		
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	6
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència	
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	
Aigua		
EN8	Captació total d'aigua per fonts	
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	
Biodiversitat		

TAULA DE CONTINGUTS DE GRI		
Indicador GRI	Descripció	Pàgina
EN11	Descripció dels terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, llogats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides	
EN12	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'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides	6
EN13	Hàbitats protegits o restaurats	
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	
EN15	Número d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals els hàbitats dels quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie	
Emissions, vessaments i residus		
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes	
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides	
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	
EN20	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire por tipus i pes	
EN21	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí	6
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	
EN23	Número total i volum dels vessaments accidentals més significatius	
EN24	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	
EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant	
Productes i serveis		
EN26	Iniciatives per minorar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte	
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes	
Compliment normatiu		
EN28	Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	
Transport		
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres bens i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal	
General		
EN30	Desglòs per tipus del total de despeses i inversions ambientals	
Dimensió social		
Treball		
LA1	Desglòs del col·lectiu de treballadors per tipus de treball, per contracte i per regió	5
LA2	Número total de treballadors i rotació mitja de treballadors, desglossats per grup d'edat, sexe i regió	
LA3	Beneficis socials pels treballadors amb jornada completa, que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal	
Relació Empresa/Treballadors		
LA4	Percentatge de treballadors coberts per un conveni col·lectiu	
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius	
Salut i seguretat en el treball		
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-treballadors, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball	
LA7	Taxa d'absentisme, enfermetats professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió	
LA8	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 en relació amb enfermetats greus	
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats	
Formació i educació		

TAULA DE CONTINGUTS DE GRI		
Indicador GRI	Descripció	Pàgina
LA10	Promig d'hores de formació a l'any per treballador, desglossat per categoria de treballador	7
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació continua que fomenten l'ocupació dels treballadors i que donen suport a la gestió del final de les seves carreres professionals	
LA12	Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars del seu acompliment i del desenvolupament professional	
Diversitat i igualtat d'oportunitats		
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i la plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	7
LA14	Relació entre salari base dels homes amb relació al de les dones, desglossat per categoria professional	
Dimensió de Drets Humans		
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments		
HR1	Percentatge i número total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència	
HR3	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors formats.	
No discriminació		
HR4	Número total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	
Llibertat d'associació i Convenis Col·lectius		
HR5	Activitats de l'organització en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets	
Abolició de l'explotació infantil		
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	
Prevenió del treball forçós i obligatori		
HR7	Operacions identificades com a risc significatiu de ser orígens d'episodis de treball forçós o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	
Pràctiques de seguretat		
HR8	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	
Drets dels indígenes		
HR9	Número total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	
Dimensió de la Societat		
Comunitat		
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent l'entrada, l'operació i la sortida de l'empresa	
Corrupció		
SO2	Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades en relació a riscos relacionats amb la corrupció	
SO3	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció	
Política Pública		
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de "lobbying"	7
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	
Comportament de Competència Deslleial		
SO7	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats	
Compliment normatiu		
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	
Dimensió per la Responsabilitat sobre productes		
Salut i Seguretat del Client		
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats, els impactes que generen en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació	

TAULA DE CONTINGUTS DE GRI		
Indicador GRI	Descripció	Pàgina
PR2	Número total d'incidents derivats de l'incompliment de la legalitat o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	
Etiquetat de Productes y Servicios		
PR3	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.	5
PR4	Número total d'incompliments de la legalitat i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	
PR5	Pràctiques en relació a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client	
Comunicacions de Màrqueting		
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	
PR7	Número 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 tipus de resultat d'aquests incidents	
Privacitat del Client		
PR8	Número total de reclamacions degudament fonamentades en relació a la privacitat i la fuga de dades personals de clients	
Compliment normatiu		
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació al subministra i el ús de productes i serveis de l'organització	



Acció subvencionada pel Servei d'Ocupació de Catalunya en el marc dels Programes de suport al desenvolupament local i amb finançament del Servei Públic d'Ocupació Estatal i el Fons Social Europeu.