



MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT DE CAN PIQUÉ 2009



1. ASPECTES GENERALS DE L'ORGANITZACIÓ

1.1 Declaració de la direcció

Em satisfà presentar la primera Memòria de Responsabilitat Social de Can Piqué, mitjançant la qual informem del nostre desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental, i mostrem aquells aspectes més rellevants de l'any 2009.

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

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

Xavier i Dolors Masdeu
Can Piqué C.B.



1.2 Descripció de l'empresa

Dades bàsiques de l'empresa

CAN PIQUÉ C.B.

Ctra. Joanetes a Coll de Bracons, s/n – 17176 – Joanetes (Vall d'en Bas)

Tel: 972 265 012

canpique@hotmail.com

www.canpique.org

Can Piqué és una casa de turisme rural, catalogada com a Allotjament Rural Independent en categoria de masoveria, el que implica el lloguer de la totalitat de l'habitatge sense porta a terme servei d'habitacions ni de menjador. Avui per avui, la capacitat total de l'habitatge és de 10 places. Can Piqué figura registrat com a establiment turístic de turisme rural amb el número PG00373



Can Piqué està situada al terme municipal de la Vall d'en Bas, i dins l'EIN Puigsacalm-Bellmunt, dins un entorn molt particular i en plena natura.

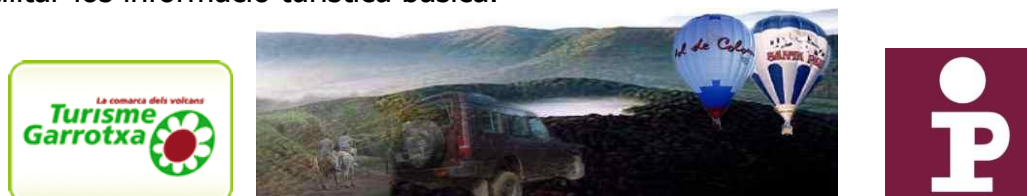


L'estructura empresarial és d'una comunitat de bens formada per dos germans que lloga la casa per dies o setmanes, imputant els ingressos i despeses sota el règim de lloguer d'immobles. El dos components de la comunitat són qui realitzen totes les tasques inherents al manteniment de les instal·lacions, més tots els serveis comercials, comptables i de gestió de l'establiment. No existeixen assalariats, sinó com a molt i puntualment algun servei exterior.

La tipologia del client són grups familiars o d'amics, que cerquen un espai íntim i dins un entorn natural, per a fer un turisme més rural.

La procedència és sobretot de Barcelona i la seva àrea metropolitana, que per la proximitat, els permet fer escapades de cap de setmana o d'alguna festivitat o pont. La temporada d'estiu, que és quan el públic en general fa més vacances, és més fàcil la possibilitat de donar-se grups que lloguin per setmanes o alguna quinzena, un fet més difícil en la temporada baixa. En aquests casos també s'inclouen clients procedents de la comunitat europea, bàsicament de l'Europa occidental, com són holandesos, belgues, francesos i algun britànic.

Can Piqué ha estat acreditat amb la Carta Europea de Turisme Sostenible durant el període 2009-2011 amb el compromís de respectar les bases de partida exigides i aplicar mesures de millora a la sostenibilitat. També està acreditada com a punt d'informació comarcal des de l'any 2004 amb l'objectiu de poder atendre millor als clients, podent orientar-los geogràficament, així com facilitar-los informació turística bàsica.



A nivell de risc, hem de ser conscients que el nombre d'establiments de turisme rural ha crescut exponencialment en els últims anys, fins i tot (segons alguna publicació) a un nivell superior a la demanda. A diferència dels grans establiments o hotels, els petits establiments necessitem d'una elevada ocupació i al seu preu si volem continuar existint. Amb això ens referim al fet de que un establiment rural legalitzat no pot passar de 15 places, pel que totes les despeses de manteniment i millora tant internes de la construcció i equipament, com les externes de manutenció de boscos i jardins, han d'estar coberts per un número molt limitat de places. És per això que ens hem d'esforçar en continuar posicionant-nos i dotar de l'equipament òptim el nostre establiment, dins el marge reduït que pot oferir el nostre preu si ha de ser competitiu.

Tres anys enrere hi va haver l'última modificació de la normativa dels establiments rurals. Històricament era una activitat bàsicament destinada al món de la pagesia per obtenir ingressos extraordinaris addicionals a l'activitat agrícola, forestal o ramadera, més algunes cases com nosaltres que limitant-nos algunes pautes (com per exemple no poder fer ni menjars ni serveis d'habitacions entre altres) podíem oferir un servei de turisme rural, concretament l'anomenat allotjament rural independent. Amb aquesta última modificació i amb el supòsit que des de l'administració s'ha volgut dotar de més recursos turístics el món rural, aquestes limitacions han passat a ser poc rellevants, pel que l'oferta rural s'ha incrementat exponencialment. Propietaris que històricament havien tingut diferents cases de pagès amb masovers, han passat a orientar aquestes masies al turisme rural. I no només el turisme rural

sinó que en pocs anys també hem vist créixer el nombre de apartaments turístics, o el naixement de complexes com els vilars rurals, etc...

En el nostre cas hem cercat la diferenciació, en primer lloc llogant un gran espai exterior en exclusivitat. Això permet al grup que s'instal·la sentir-se en un lloc realment aïllat i amb tota la intimitat possible, sense compartir ni la piscina, ni l'equipament exterior ni jardins o boscos. També a diferència d'altres establiments hem destinat la major part de la vivenda a amplis espais comuns, tot i que inicialment perjudica la rendibilitat del projecte, doncs permetria posar-hi alguna altra habitació i obtenir-ne una facturació global més elevada, almenys en un principi.



El parc natural ofereix un important atractiu comarcal del que tots ens en beneficiem, i per això pensem que és bo col·laborar amb el parc, formant part del grup de punts d'informació o acreditant-nos amb la Carta Europea de Turisme Sostenible. L'objectiu és que Can Piqué segueixi uns criteris de col·laboració amb el Parc Natural i a canvi el parc natural es compromet a ajudar-nos en la difusió comercial del nostre establiment. També actuacions com l'adhesió al Codi de Gestió Sostenible han de col·laborar en la millora de la nostra gestió.



1.3 Característiques de la memòria de sostenibilitat

La present, és la primera memòria de sostenibilitat que redactem, i comprèn l'activitat realitzada per l'empresa durant l'any 2009.

El cicle de presentació de la memòria de sostenibilitat serà bianual.

Els continguts d'aquesta memòria són conseqüència de la reflexió i l'aposta per la millora contínua realitzada per la direcció de Can Piqué, tenint en compte els objectius i els valors de l'empresa.

La informació recollida en aquesta memòria fa referència a tota l'activitat de l'empresa, i no té limitacions d'abast o cobertura o altres casuístiques.

L'eina que s'ha utilitzat per a determinar les tècniques de mesura per a realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors, ha estat el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra (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 a les empreses de la Garrotxa i el Collsacabra, i propietària de la marca "Gestió Sostenible".

Les persones de contacte per a qüestions relatives a la memòria són:

Xavier i Dolors Masdeu.
Ctra. Joanetes a Coll de Bracons s/n
17176 – Joanetes / Vall d'en Bas
canpique@hotmail.com
Tel: 972 265 012

2. INDICADORS

2.1 Indicadors econòmics

Can Piqué contribueix a través de la seva activitat a generar riquesa en el territori que distribueix a la societat en forma de despesa comprant a proveïdors, via taxes i impostos aplicats per la generació de la seva activitat i el seu benefici, col·laborant amb associacions comercials del territori, derivant els clients a l'oferta turística comarcal, etc...

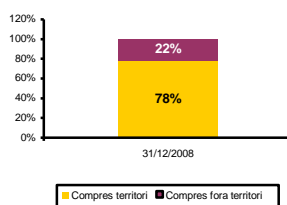


No obstant això, conscients de l'impacte que pot generar la nostra activitat, assumim també els següents compromisos amb el territori i la societat:

- Ús de recursos locals

El 78% de les compres i serveis professionals s'obtenen del territori, excepte els que forçosament són proveïts d'empreses d'àmbit estatal pels serveis concrets de la telefonia i el consum elèctric, i que representen el 22% restant.

(2.3) Compres realitzades al territori



- Bona gestió empresarial

L'empresa estima un pressupost i sempre diposita en el seu compte el percentatge de facturació adequat per a cobrir totes les despeses bàsiques necessàries per a desenvolupar la seva activitat, més un romanent destinat a millores i renovació de material. Addicionalment disposa d'un petit fons fix per fer front a alguna possible despesa amb caràcter d'emergència (per exemple, substituir un electrodomèstic si s'espatlla o la caldera, etc...)

L'objectiu de l'empresa és intentar assolir el màxim de setmanes amb alguna reserva, i a ser possible, amb el màxim de dies possible cada reserva. El ple seria emplenar les 52 setmanes de l'any, encara que en determinades dates, només sigui el cap de setmana. Lògicament és molt important intentar llogar una estada mínima de dies en la temporada alta, els ponts i dates senyalades.

En quan a la competència i concurrència, es procura mantenir una col·laboració, sobretot essent membres de les associacions on es pertany per l'activitat, amb objectiu de millorar conjuntament la captació de clients turístics que es desplacin a la zona.

És important comentar i esbrinar on pot ser més rentable publicitar-se per a obtenir clients nous.

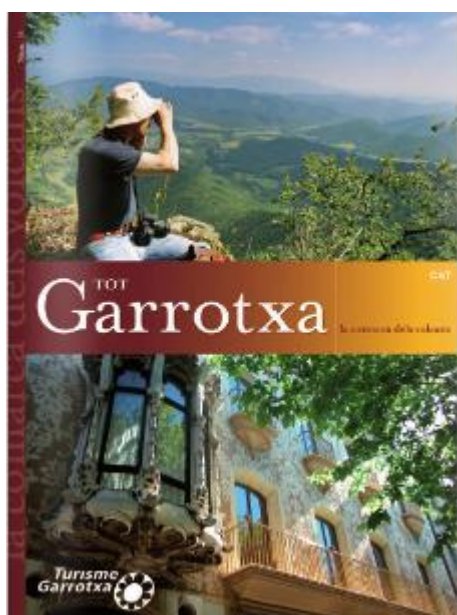


- Ús sistemes de gestió per a garantir la qualitat del servei

L'acreditació de "Can Piqué" amb la Carta Europea de Turisme Sostenible, requeria algunes pautes en la gestió de la qualitat, com són el Protocol d'actuacions pel bon funcionament de totes les instal·lacions, o el procediment per informar als clients sobre les característiques de l'establiment i l'entorn turístic comarcal.

- Aplicació del màrqueting responsable

Primer de tot, es difonen les característiques de l'establiment, com és una casa de turisme rural que es lloga sencera i no per habitacions, amb la capacitat i la ubicació. Majoritàriament s'exposa la informació a través de la xarxa, via web pròpia, d'associacions on s'està implicat, o d'altres webs privades d'inclusió sota pagament o gratuïtes. A nivell promocional imprès, queda limitat a les publicacions que les associacions de que es forma part porten a terme. Revistes com el Tot Garrotxa, el mapa comarcal, o díptics o tríptics associatius. Aquesta informació impresa, les associacions acostumen a renovar-la anualment.



Òbviament es deixen targetes pròpies a disposició del client, doncs és un sector on el boca a boca, pot tenir una importància realment profitosa.

La web s'ha modificat canviant fotos per tal d'anar-la posant al dia i millorant en la mesura del possible, i actualitzant el calendari d'ocupació de la web pròpia en un termini màxim de 24 hores des de la confirmació de les reserves.

El número de registre de l'establiment, les diverses acreditacions, el vincle amb les associacions, o l'adhesió a l'arbitratge de consum, doten a l'establiment d'una millor seguretat davant els clients que acaben contractant els serveis, i que no han pogut contrastar abans la veracitat i qualitat del producte que oferim.



Cal comentar que a l'incloure o modificar les fotografies de la nostra pàgina web, durant un temps es demanava als clients nous que s'hostatjaven a Can Piqué, si les fotografies de la web corresponien a la realitat que es trobaven. La resposta sempre va ser que en tot cas desmereixien la realitat, fins al punt que vàrem fer noves fotografies amb objectiu d'acostar-nos el màxim possible a la visió real.

- Ús de les noves tecnologies de la informació

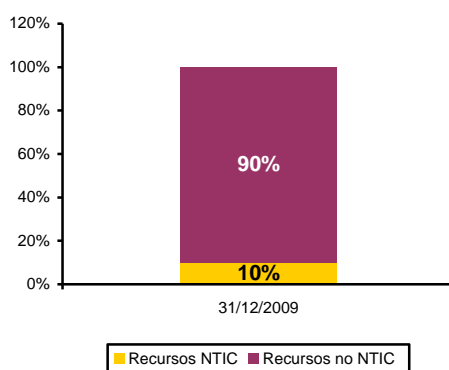
Sobretot, els espais webs o blogs són cada dia més fonamentals i totalment indispensables comercialment, per ensenyar i mostrar qui som, on estem, què oferim i com venir. Aleshores, cal escollir bé on publicitar-se perquè els clients et trobin, i intentar donar la imatge adient al potencial client. La xarxa permet l'intercanvi del flux de dades entre el client i proveïdor (establiment turístic en aquest cas), com són la informació requerida per ambdues parts, abans de la reserva, per fer la reserva, per informar sobre tot el que es demani, o inclòs les dades necessàries per a procedir a realitzar una paga i senyal o transferència bancària.

Comunicacions amb l'administració, ja sigui per la comunicació anual de les tarifes a la generalitat, liquidació d'impostos, etc...

Per descomptat, fluxos d'informació entre l'associat i les associacions a les que es pertany (normatives, assemblees, comentaris, ...)

Del total de la despesa corrent (compres i despeses per serveis), es destina a les NTIC aproximadament un 10%. Ara bé un any de renovació de web o d'equips pot duplicar aquesta despesa.

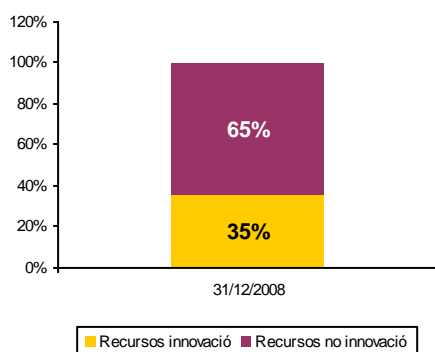
(6.1) Recursos destinats a NTIC



- Innovació

A innovació i millores s'ha destinat l'any 2009 un 35% de la despesa corrent, per renovació de mobiliari (ex: elements com la saleta addicional i nou mobiliari) i equipament, i alguna despesa per adaptació a la Carta Europea de Turisme Sostenible

(7.1) Recursos destinats a innovació



2.2 Indicadors ambientals

Com qualsevol activitat econòmica, Can Piqué genera un impacte ambiental, per això el nostre objectiu és minimitzar la repercussió ambiental de l'activitat, de manera que hem implantant una sèrie de mesures per aconseguir l'eficiència energètica, la reducció dels consums i la integració amb l'entorn.

- En quan al consum d'aigua, el propi sistema de circulació de l'aigua dona una pressió inferior als 2kg. Fet que redueix substancialment el consum comparativament a si la pressió fos més elevada.
- Per a l'estalvi d'energia elèctrica s'està aplicant la col·locació de bombetes de baix consum al major nombre de làmpades possibles. Al 2009 ja es cobreix un 70 % i s'espera al 2010 arribar a un mínim del 90%. Actualment el consum energètic és d'una mitjana de 21 kws. per dia amb ocupació.
- Pel que fa a la calefacció, el termòstat està limitat a una temperatura màxima de 22 graus, fet del que s'informa al client a la seva arribada, i que sempre s'ha vist ben acceptat.

- Es facilita al client tots els cubells necessaris per a poder fer la selecció dels residus pel seu posterior abocament als corresponents contenidors de reciclatge. També l'Ajuntament ens informa anualment, de quan les deixalleries ambulants selectives de materials, es troben en la zona més propera a l'establiment, més un telèfon de recollida de mobiliari i trastos vells. També es disposa d'una fossa sèptica que es buida i neteja segons els períodes recomanats.



- Junt amb el lloguer de l'establiment hi ha 1,5 hectàrees de bosc, que cada any es degudament netejat de branques, troncs o arbres que hagin caigut pel motiu mediambiental que s'hagi sofert. La llenya recollida és aprofitada pels clients a l'hivern en utilitzar la llar de foc, i els encenalls fins i tot a la barbacoa. Al ser un bosc reduït, es col·labora amb el veí netejant de llenya caiguda en part de la seva gran finca, beneficiant-nos nosaltres de la llenya i el veí de la neteja del bosc. En la mesura de les nostres limitacions, procurem tenir cura dels arbres de la finca, com per exemple dels oms que actualment estan amenaçats d'extingir-se, fent algun trasplantament o tractant alguna possible malaltia que puguem solucionar.



- També s'ha col·laborat amb el Parc Natural, proveint d'energia elèctrica un sistema que permet la protecció del cranc de riu autòcton en risc d'extinció.
- La nostra analítica de l'aigua de la font que neix a quasi 1000 m. d'alçada ens permet saber la salut natural d'aquesta font pública, i que fins ara podem catalogar de qualitat excel·lent. Es procura realitzar la analítica anualment o com a màxim dos anys.

- Indirectament, el traspàs d'aigua per abastir al bestiar de la finca veïna, ha permès l'existència d'un tipus de granota en aquest hàbitat.
- La inversió en matèria ambiental és difícilment quantificable perquè sobretot requereix d'hores personals que els propis propietaris destinem a la finca, exemptes de remuneració específica. Segurament és ruïnosa econòmicament parlant, si bé, gratificant a nivell personal.



2.3 Indicadors socials

D'altra banda, l'activitat de l'empresa també repercuteix en els seus grups d'interès, és a dir, col·lectius que hi estan relacionats o bé es veuen afectats per la seva activitat, de manera que intentem, en tot moment, satisfer les seves expectatives, establir vincles de comunicació per a crear un canal de diàleg relatiu a la nostra gestió, i col·laborar amb la comunitat que ens envolta, per a contribuir en el desenvolupament del nostre territori.

Així doncs, hem establert sistemes de comunicació amb els nostres grups d'interès, i de valoració de la seva satisfacció:

Grups d'interès	Sistemes de comunicació	Sistemes de valoració de la seva satisfacció
Clients	Telèfon, correu electrònic, web, visites...	Enquesta a clients escrita i preguntes verbals.
Proveïdors	Telèfon, correu electrònic, contacte personal, web...	Comunicació verbal.
Comunitat	Internet, publicitat, assistència a juntes, contacte personal...	Comunicació verbal.
Adm. Públiques	Internet, contacte personal	Comunicació verbal
Associacions	Internet, juntes, contacte personal, telèfon.	Comunicació verbal

La immersió de Can Piqué dins el món turístic, recomana certa formació turística assistint als cursos de formació i reciclatge com a Punt d'informació de la comarca de la Garrotxa.

Tot i el petit tamany d'aquest establiment, requereix estar al dia de l'evolució econòmica i legislativa de la nostra societat. El fet que un dels partícips de la comunitat de bens sigui economista col·legiat, ajuda a la formació contínua dels canvis que puguin afectar el desenvolupament normal de l'activitat i el seu entorn.

Com s'ha informat en apartats anteriors, les tasques necessàries per a poder realitzar turisme rural com a masoveria son cobertes pels dos germans que componen la C.B. de Can Piqué, pel que no es té cap treballador, catalogat com a tal. Ara bé, sí que podríem dir alhora que els dos ho són, en forma d'un organigrama pla, on les feines es distribueixen de comú acord, o es realitzen conjuntament. L'obtenció de benefici i/o la remuneració obtinguda pels partícips per les tasques realitzades, no és quantificable, perquè sempre és l'excedent un cop cobertes totes les altres despeses necessàries, pel que depèn de la facturació i de la suma de despeses i inversions necessàries.

Quan la tasca a realitzar no és del coneixement dels comuns, o existeix saturació de feines en poques hores, es procedeix a la corresponent subcontractació de l'empresa pertinent.

- Col·laborar amb la comunitat

S'ha col·laborat ajudant en la fira anual del Mallol atenent al públic en representació del comerç i turisme de la vall, i per tant també del municipi. Aquesta fira és la de Sant Nicolau que es realitza anualment.



- Cooperar interempresarialment

Actualment Can Piqué forma part de l'associació de cases de turisme rural de La Garrotxa, que és l'associació comarcal del sector.

També és associada de Turisme Garrotxa, associació que vetlla pel desenvolupament del turisme de la comarca i que està formada per un conglomerat d'associacions i entitats públiques.

A la Vall d'en Bas hi ha l'Associació de turisme i comerç de la vall, i a la qual també s'està inscrit.

En tots els casos permet estar al dia de les actuacions que es realitzen al territori, així com procediments normatius o de valoració en l'àmbit que pertorqui. També és una font de captació de clients per la inversió conjunta que es realitza turísticament.

- Satisfereix el col·lectiu client

Fins el 2008 i des de l'inici de l'activitat, l'enquesta de satisfacció era verbal a la sortida dels clients de l'establiment.

Amb l'aplicació de la Carta Europea, es deixa una enquesta de satisfacció escrita on es puntuen diferents percepcions del client, com la neteja, l'atenció, la informació del Parc Natural, etc., més un apartat on es poden anotar queixes i suggeriments. En general i amb el nostre millor agraïment les percepcions són molt bones, i alguns suggeriments negatius han estat beneficiosos per poder corregir el més ràpid possible alguna anomalia en el funcionament d'algun electrodomèstic com per exemple que la nevera tardava en refredar.

És difícil de quantificar el nombre de clients fidelitzats, doncs molts clients repeteixen al cap d'uns anys, quan decideixen tornar a visitar i pernoctar algun dia a la comarca, i la nostra capacitat és l'adequada. Però mirant els clients repetidors, al 2009 ens han representat el 12 % de l'ocupació.

- **Seleccionar les empreses proveïdores**

Els criteris bàsics de selecció dels proveïdors són la proximitat i el factor qualitat/preu. Per exemple si necessitem productes de jardineria, i el garden o proveïdor local més proper disposa dels productes que necessitem amb el preu i la qualitat adequats, és lògic que sigui el nostre proveïdor. La proximitat ens permet estalviar-nos desplaçaments innecessaris, guanyant també en rapidesa. Can Piqué es subministra de materials i accessoris que no requereixen una excessiva especialització per part dels proveïdors. Normalment estem parlant de l'equipament bàsic d'una vivenda i el seus exteriors. És per això que els productes dels quals ens abastim són fàcilment adquiribles en l'entorn local o com a màxim comarcal.

Com ja hem comentat en apartats anteriors, les empreses proveïdores externes al territori són les de subministres com l'electricitat o la telefonia, pels quals forçosament hem de recórrer a empreses d'àmbit estatal.

En referència a terminis de pagament, les compres o serveis rebuts sempre és paguen al comptat, sigui en efectiu, targeta, o si el proveïdor ho prefereix per domiciliació bancària amb càrrec al nostre compte en el moment que es vulgui a partir de la data del subministre o servei (per ex. El subministre de gasoli), pel que les nostres compres no representen cap cost de finançament als nostres proveïdors.

2.4 Objectius i accions de millora

CAN PIQUÉ amb ànim de continuar evolucionant de forma favorable en el sector turístic ens marquem millorar o mantenir les següents fites:

- **US DE RECURSOS LOCALS:** En la mesura del possible i amb coherència, participar de l'economia local via adquisició dels béns i serveis necessaris per al desenvolupament de l'activitat de turisme rural en règim de masoveria.
- **COMPETÈNCIA I CONCURRÈNCIA:** Continuar mantenint, i si cal, millorar la col·laboració amb la competència i la concurrència sobre la promoció de la comarca i el seu atractiu turístic. Individualment, seria molt més difícil per no dir impossible, fer una promoció o publicitat del nostre establiment i el seu atractiu entorn turístic. Igualment i quan ja tenim les nostres reserves completes per les dates que siguin, creiem oportú participar de la recomanació als clients que prèviament han contactat amb nosaltres i que cerquen allotjament a la comarca, dirigint-los a les pàgines web de les associacions on poden expressar la seva sol·licitud amb les seves característiques a la resta d'establiments associats, tal com faria una central de reserves. Tant la web de turisme garrotxa com

la de garrotxa rural disposen d'un correu de contacte que es deriva a tots els associats. Aquest últim punt respon a que hem de ser conscients que si un client busca destinació per unes dates a la nostra comarca, en primer lloc vindrà, l'ajudem o no, i per tant si l'ajudem tenim la possibilitat que es recordi de nosaltres, i si en visitar la comarca s'emporta la imatge que tots esperem, farà les recomanacions al seu entorn perquè vinguin a visitar-nos més turistes, i així al final ens en beneficiarem tots.



- NTIC: Portar a terme la remodelació en profunditat de la pàgina web amb la finalitat de actualitzar-la i modernitzar-la.

- INVERSIONS :
 - Començar a realitzar el canvi progressiu dels matalassos de l'establiment amb la compra de nous i amb objectiu de millorar la comoditat dels hostes.
 - Renovar, pintar o mantenir el mobiliari de jardí desgastat.
 - Millorar la decoració canviant o incorporant alguna làmpada i/o moble.
 - Canviar el televisor per un aparell amb TDT incorporada.
 - Modificar l'antena i la instal·lació de televisió per aconseguir la millor cobertura possible de la senyal de TDT.
 - Col·locar unes portes de tanca a l'antic garatge que fins ara sempre ha estat obert a l'exterior. S'aconseguirà una millora estètica i segurament es reduiran despeses de consum de calefacció a les estances que estan situades sobre aquest garatge, al millorar l'aïllament de les mateixes.

- AMBIENTALMENT:
 - Continuar col·laborant amb el Parc Natural amb tot el que fa referència a la Carta Europea de Turisme Sostenible.

- Continuar mantenint neta la nostra parcel·la de bosc.
- Realitzar el 2010 una anàlisi de l'aigua provinent de la font per contribuir a saber la qualitat de les fonts naturals.
- Promocionar sortides a peu a l'entorn de Can Piqué.



- SOCIALMENT:

- Participar com fins ara en les associacions locals i sectorials que ens influeixen i que col·laboren a la difusió del nostre municipi i la nostra comarca. Les tres principals son: L'associació de turisme Garrotxa, l'associació de turisme rural de La Garrotxa, i l'associació de comerç i turisme de La Vall de'n Bas.
- Avaluar les recomanacions dels clients i corregir les possibles deficiències de la nostra actuació.
- Continuar com a punt d'informació comarcal realitzant el reciclatge que anualment es requereix.
- Fer el curs d'atenció al visitant.



TAULA D'INDICADORS DEL CODI DE GESTIÓ SOSTENIBLE

	PÀGINA	INDICADORS CGS
1. Aspectes Generals de l'Organització	1	1.1 Declaració de la direcció
	3	1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats
	2	1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques
	2	1.4 Principals activitats, productes o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors
	2, 13	1.5 Organigrama de l'organització
	2	1.6 Localització de l'organització
	3	1.7 Nombre de països on opera l'organització
	2	1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica
	2	1.9 Mercats on opera l'organització
	2	1.10 Dimensions de l'organització
	3	1.11 Canvis significatius produïts a l'organització durant el període cobert a la memòria
	3	1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert
	-	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
	5	1.14 Període cobert per la memòria
	5	1.15 Any de la memòria més recent
	5	1.16 Cicle de presentació de la memòria
	5	1.17 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut
	5	1.18 Procés de definició del contingut de la memòria
	5	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	5	1.20 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria
	5	1.21 Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors
	5	1.22 Modificacions d'informacions donades en altres memòries
	5	1.23 Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries
	18	1.24 Taules d'indicadors
	5	1.25 Verificació de la memòria
-	1.26 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'empres	
-	1.27 Procediment de determinació de capacitació i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern	
2. Ús de recursos locals	-	2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades
	-	2.2 Serveis professionals contractats al territori / total serveis contractats
	6	2.3 Compres realitzades al territori / total de compres
	-	2.4 Transports utilitzats sobre la base del territori / total transports utilitzats
	-	2.5 Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori / total inversions realitzades
	-	2.6 Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització / total de productes distribuïts i comercialitzats
	-	2.7 % de vendes d'una organització fora del territori / respecte total de vendes
	-	2.8 % treballadors residents al territori / total de la plantilla

	PÀGINA	INDICADORS CGS
3. Gestió Empresarial	-	3.1 Existència formal de declaració de missió de l'organització
	-	3.2 Existència formal d'un pla estratègic i fixació d'objectius a curt i llarg termini
	7	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària
	-	3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització
	-	3.5 Coneixement de les empreses competidores i la seva importància dins el mercat
	-	3.6 Identificació dels punts forts i els punts febles de la competència i els factors que ens diferencien
4. Sistemes de Gestió	7	4.1 Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis
	-	4.2 Existència de sistemes de control i registre dels resultats que garanteixin la traçabilitat dels productes
5. Màrqueting Responsable	-	5.1 Existència d'una persona o departament responsable dels continguts de la informació sobre productes o serveis
	8	5.2 Realització d'accions per promoure l'ús responsable i segur dels productes
6. Noves Tecnologies de la Informació	9	6.1 % de recursos destinats a NTIC / total inversió de l'empresa
	-	6.2 % de persones treballadores que utilitzen NTIC / total plantilla
7. Innovació	10	7.1 % de recursos destinats a innovació/total de la inversió de l'empresa
	-	7.2 Nous productes o serveis oferts en el mercat
8. Política Ambiental	-	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
9. Gestió de l'Aigua	10	9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció
	-	9.2 Mesures d'estalvi d'aigua aplicades
10. Residus	-	10.1 Quilograms de residus totals / unitat de producció
	10	10.2 Separació en origen dels residus i gestió d'aquests amb gestors autoritzats
	-	10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins
	-	10.4 Actuacions realitzades per a reduir el volum de residus generats
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	10	13.1 Consum d'energia / unitats de producció
	10	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia
14. Contaminació del Sòl	-	14.1 Existència d'infraestructures per evitar la contaminació del sòl
	-	14.2 Emmagatzematge correcte dels materials potencialment perillosos
	-	14.3 Tractament adequat de l'entorn per evitar l'erosió
15. Contaminació de l'aire	-	15.1 Quilograms de CO ₂ llançats a l'atmosfera / unitat de producció
	-	15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció
	-	15.3 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides
16. Integració ambiental dels treballadors	-	16.1 Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los al respecte
	-	16.2 Compliment dels valors límits ambientals d'exposició del personal laboral
17. Innovació ambiental	-	17.1 Nombre d'actuacions de millora implementades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient
	-	17.2 % d'inversions en matèria ambiental / total d'inversions
18. Integració de l'entorn	11	18.1 Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat
	11	18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural
19. Conservació de l'entorn	-	19.1 Actuacions realitzades per al manteniment, recuperació i promoció d'elements arquitectònics tradicionals de la seva propietat
	10, 11, 12	19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals

	PÀGINA	INDICADORS CGS
20. Grups d'Interès	13	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització
	13	20.2 Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès
	13	20.3 Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès
21. Condicions sociolaborals dels /les treballadors/es	No aplica	21.1 % de personal amb contracte fix / total plantilla
	No aplica	21.2 % de personal amb contracte parcial / total plantilla
	No aplica	21.3 Relació entre el salari més baix i el salari més alt
	No aplica	21.4 Existència d'igualtat salarial dona / home per a una mateixa categoria professional
	No aplica	21.5 Índex de permanència del personal a l'empresa
	No aplica	21.6 Índex d'absentisme laboral
	No aplica	21.7 Nivell de satisfacció a la feina
	No aplica	21.8 Nombre de queixes registrades per la plantilla i nombre de respostes donades. Índex de reacció.
	No aplica	21.9 Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència
	No aplica	21.10 Inversió i despesa per persona en temes de salut i higiene en el treball
	No aplica	21.11 Acords per cobertura sanitària i plans de jubilació
	No aplica	21.12 Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla
	No aplica	21.13 Índex de baixes laborals
	No aplica	21.14 Existència de mesures de conciliació de la vida laboral i personal
22. Participació de les persones treballadores	No aplica	22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa
	No aplica	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
	No aplica	22.3 Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa
	13	22.4 Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa
	No aplica	22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa
23. Igualtat d'Oportunitats	No aplica	23.1 % de contractacions obertes/contractacions anuals
	No aplica	23.2 % de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits / total de contractacions
	No aplica	23.3 % de contractes parcials / total de contractacions anuals
	No aplica	23.4 Existència de contractes amb empreses d'inserció laboral
	No aplica	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
	No aplica	23.6 % de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de responsabilitat
24. Formació de les persones treballadores	-	24.1 Inversió destinada a la formació laboral
	-	24.2 % de personal format en el darrer any/total plantilla
	-	24.3 Existència d'una metodologia d'avaluació de la formació
	-	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	No aplica	24.5 Categoria professional de les persones que reben formació
	No aplica	24.6 Llocs coberts per promoció interna
	No aplica	24.7 Desenvolupament professional dels treballadors en el sí de l'empresa. Aprenentatge al llarg de la vida.

	PÀGINA	INDICADORS CGS
25. Comunitat	-	25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius
	-	25.2 Adaptació a la identitat cultural i a les tradicions del territori on s'ubica l'organització
	-	25.3 % de donacions a projectes d'acció social o cultural / beneficis
	-	25.4 % de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / total de donacions
	-	25.5 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials / l'horari laboral
	-	25.6 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori/ total % temps de prestació
	-	25.7 Prestació d'infraestructures a la comunitat
	-	25.8 Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori
	14	25.9 Proporcionar informació als grups d'interès sobre els valors identitaris del territori
26. Cooperació interempresarial	14	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització
	-	26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
	-	26.3 Nombre de fòrums de caràcter públic als quals pertany l'organització
	-	26.4 Nombre de fòrums de caràcter públic del territori als quals pertany l'organització
	-	26.5 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial
	-	26.6 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial dins el territori
	-	26.7 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació
	-	26.8 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori
27. Satisfacció col·lectiu client	-	27.1 Existència de mecanismes per al manteniment de la confidencialitat amb el col·lectiu client
	14	27.2 Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client
	-	27.3 Nombre de queixes registrades durant l'any
	-	27.4 Nombre de litigis o reclamacions formals per part del col·lectiu client
	14	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
	14	27.7 Existència de mecanismes de comunicació amb els clients
	-	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	15	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
	15	28.3 Termini mitjà de pagament a les empreses proveïdores
	15	28.4 Termini màxim de pagament a les empreses proveïdores
	-	28.5 % d'empreses proveïdores locals / total d'empreses proveïdores
	-	28.6 % de dependència d'empreses proveïdores
29. Competència	-	29.1 Existència de compromís de competència lleial amb el mercat
	-	29.2 Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes

TAULA D'INDICADORS TERRITORIALS			
	Pàgina	Indicadors CGS	
1. Economia autòctona	2	1.6	Localització de l'organització
	-	2.1	Compra de matèries primeres i productes produïts al territori /total compres realitzades
	-	2.2	Serveis professionals contractats al territori/total serveis contractats
	6	2.3	Materials oficina/consumibles informàtics/total de material d'oficina comprat
	-	2.4	Transports utilitzats sobre la base del territori/total transports utilitzats
	-	2.5	Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori/total inversions realitzades
	-	2.6	Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització / total de productes distribuïts i comercialitzats
	-	2.7	% Treballadors residents al territori / total de la plantilla
	-	28.5	% d'empreses proveïdores locals/total d'empreses proveïdores
	2. Innovació	10	7.1
-		7.2	Nous productes o serveis oferts en el mercat
3. Intercooperació	-	26.2	Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
	-	26.4	Nombre de fòrums de caràcter públic del territori als quals pertany l'organització
	-	26.6	Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials dins el territori
	-	26.8	Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori
4. Valorització i preservació del paisatge	-	8.1	Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
	11	18.1	Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat
	11	18.2	Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural
	-	19.1	Actuacions realitzades per al manteniment, recuperació i promoció d'elements arquitectònics tradicionals de la seva propietat
	10, 11, 12	19.2	Nombre de col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals
5. Cohesió social i qualitat de vida	No aplica	21.1	% de personal amb contracte fix
	No aplica	21.3	Relació entre el salari més baix i el salari més alt
	No aplica	21.4	Existència d'igualtat salarial dona/home per a una mateixa categoria professional
	No aplica	21.5	Índex de permanència del personal a l'empresa
	No aplica	21.7	Nivell de satisfacció a la feina
	No aplica	21.1.4	Existència de mesures de conciliació de la vida laboral i personal
	No aplica	23.1	% de contractacions obertes/contractacions anuals
	No aplica	23.2	% de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits/total de contractacions
	No aplica	23.4	Existència de contractes amb empreses d'inserció laboral
	No aplica	23.5	% d'homes i dones dins la plantilla
	No aplica	23.6	% de llocs de responsabilitat ocupats per dones/total de llocs de responsabilitat
	-	24.1	Inversió destinada a la formació laboral
	-	24.2	% de personal format en el darrer any
	No aplica	24.5	Categoria professional de les persones que reben formació
	6. Foment de la identitat sociocultural	-	25.1
-		25.2	Adaptació a la identitat cultural i a les tradicions del territori on s'ubica l'organització
-		25.4	% de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / beneficis
-		25.6	% de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori/ l'horari laboral
-		25.7	Prestació d'infraestructures a la comunitat
-		25.8	Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori
14		25.9	Proporcionar informació als Grups d'Interès sobre els valors identitaris del territori

TAULA D'INDICADORS D'EQUIVALÈNCIA ENTRE EL CODI DE GESTIÓ SOSTENIBLE I EL GRI

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
1. Estratègia i anàlisi	1.1	1	1.1 Declaració de la direcció
	1.2	3	1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats
2. Perfil de l'organització	2.1	2	1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques
	2.2	2	1.4 Principals activitats, productes o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors
	2.3	2, 13	1.5 Organigrama de l'organització
	2.4	2	1.6 Localització de l'organització
	2.5	3	1.7 Nombre de països on opera l'organització
	2.6	2	1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica
	2.7	2	1.9 Mercats on opera l'organització
	2.8	2	1.10 Dimensions de l'organització
	2.9	3	1.11 Canvis significatius produïts a l'organització durant el període cobert a la memòria
	2.10	2	1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert
3. Paràmetres de la memòria	3.1	5	1.14 Període cobert per la memòria
	3.2	5	1.15 Any de la memòria més recent
	3.3	5	1.16 Cicle de presentació de la memòria
	3.4	5	1.17 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut
	3.5	5	1.18 Procés de definició del contingut de la memòria
	3.6	5	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	3.7	5	1.20 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria
	3.8	5	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	3.9	5	1.21 Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors
	3.10	5	1.22 Modificacions d'informacions donades en altres memòries
	3.11	5	1.23 Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries
	3.12	18	1.24 Taules d'indicadors
	3.13	5	1.25 Verificació de la memòria
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	4.1	2, 13	1.5 Organigrama de l'organització
	4.2	2, 13	1.5 Organigrama de l'organització
	4.3	2, 13	1.5 Organigrama de l'organització
	4.4	No aplica	22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa
		No aplica	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
	4.5	13	22.4 Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa
		No aplica	22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa
	4.6	-	1.26 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'empresa
	4.7	-	1.27 Procediment de determinació de capacitació i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern
	4.8	-	3.1 Existència formal de declaració de missió de l'organització
-		3.2 Existència formal d'un pla estratègic i fixació d'objectius a curt i llarg termini	
4.9	7	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària	



	-	3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització	
	4.10	7	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària
		-	3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització
	4.11	7	4.1 Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis
		-	4.2 Existència de sistemes de control i registre dels resultats que garanteixin la traçabilitat dels productes
		-	28.2 Existència d'un sistema de detecció de no conformitats
	4.12	10,11,12	19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals
		-	25.8 Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori
		-	26.5 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials
		-	26.6 Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarials dins el territori
		-	26.7 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació
		-	26.8 Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori
	4.13	14	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització
			26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
	4.14	13	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització
	4.15	13	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització
	4.16	13	20.2 Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès
	4.17	13	20.3 Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès
		No aplica	21.7 Nivell de satisfacció a la feina
		No aplica	21.8 Nombre de queixes registrades per la plantilla i nombre de respostes donades. Índex de reacció.
14		27.7 Existència de mecanismes de comunicació amb els clients	
Indicadors econòmics	EC1	2	1.10 Dimensions de l'organització
		-	2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades
		6	2.3 Compres realitzades al territori / total de compres
		-	2.4 Transports utilitzats sobre la base del territori / total transports utilitzats
		-	2.5 Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori / total inversions realitzades
		No aplica	21.12 Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla
	EC2	-	
	EC3	No aplica	21.11 Acords per cobertura sanitària i plans de jubilació
	EC4	-	
	EC5	-	
	EC6	-	2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades
		-	28.5 % d'empreses proveïdores locals / total d'empreses proveïdores
	EC7	-	2.2 Serveis professionals contractats al territori / total serveis contractats
		No aplica	23.1 % de contractacions obertes/contractacions anuals
		No aplica	23.2 % de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits / total de contractacions
	EC8	-	25.3 % de donacions a projectes d'acció social o cultural / beneficis
		-	25.4 % de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / total de donacions
		-	25.5 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials / l'horari laboral

		-	25.6 % de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori/ total % temps de prestació
		-	25.7 Prestació d'infraestructures a la comunitat
		-	25.8 Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori
	EC9	-	
Indicadors ambientals	EN1	-	10.4 Actuacions realitzades per a reduir el volum de residus generats
	EN2	-	10.4 Actuacions realitzades per a reduir el volum de residus generats
	EN3	10	13.1 Consum d'energia / unitats de producció
	EN4	10	13.1 Consum d'energia / unitats de producció
	EN5	10	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia
	EN6	10	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia
	EN7	10	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia
	EN8	10	9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció
	EN9	10	9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció
	EN10	-	9.2 Mesures d'estalvi d'aigua aplicades
	EN11	11	18.1 Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat
	EN12	-	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
	EN13	10,11,12	19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals
	EN14	-	14.1 Existència d'infraestructures per evitar la contaminació del sòl
		-	14.2 Emmagatzematge correcte dels materials potencialment perillosos
		-	14.3 Tractament adequat de l'entorn per evitar l'erosió
	EN14	11	18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural
	EN15	-	
	EN16	-	15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció
	EN17	-	15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció
	EN18	-	15.3 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides
	EN19	-	15.1 Quilograms de CO ₂ llançats a l'atmosfera / unitat de producció
	EN20	-	15.2 Quilograms de cada tipus de gas / unitat de producció
	EN21	-	
	EN22	-	10.1 Quilograms de residus totals / unitat de producció
	EN23	-	10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins
	EN24	-	10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins
	EN25	-	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat
	EN26	-	17.1 Nombre d'actuacions de millora implementades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient
	EN27	-	
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	
EN29	-	8.1 Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat	
EN30	-	17.2 % d'inversions en matèria ambiental / total d'inversions	
Indicadors socials: pràctiques laborals i ètica del treball	LA1	-	2.7 % Treballadors residents al territori / total de la plantilla
		No aplica	21.1 % de personal amb contracte fix / total plantilla
		No aplica	21.2 % de personal amb contracte parcial / total plantilla
	LA2	No aplica	23.3 % de contractes parcials / total de contractacions anuals
		No aplica	21.5 Índex de permanència del personal a l'empresa
	LA3	No aplica	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
		No aplica	21.11 Acords per cobertura sanitària i plans de jubilació
	LA4	No aplica	22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa
LA4	-		

	LA5	No aplica	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
		-	22.3 Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa
	LA6	-	
	LA7	No aplica	21.6 Índex d'absentisme laboral
		No aplica	21.9 Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència
		No aplica	21.13 Índex de baixes laborals
	LA8	-	16.2 Compliment dels valors límits ambientals d'exposició del personal laboral
	LA9	-	
	LA10	-	16.1 Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los al respecte
		-	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
		No aplica	24.5 Categoria professional de les persones que reben formació
	LA11	-	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
		No aplica	24.6 Llocs coberts per promoció interna
	LA12	-	24.2 % de personal format en el darrer any/total plantilla
-		24.3 Existència d'una metodologia d'avaluació de la formació	
LA13	No aplica	21.3 Relació entre el salari més baix i el salari més alt	
	No aplica	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla	
	No aplica	23.6 % de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de responsabilitat	
LA14	No aplica	21.4 Existència d'igualtat salarial dona / home per a una mateixa categoria professional	
Indicadors socials: drets humans	HR1	-	
	HR2	-	
	HR3	-	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	HR4	-	
	HR5	-	
	HR6	-	
	HR7	-	
	HR8	-	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	HR9	-	
Indicadors socials: Societat	SO1	-	25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius
		15	28.1 Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals)
	SO2	-	
	SO3	-	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	SO4	-	
	SO5	14	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització
		-	26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització
		-	26.3 Nombre de fòrums de caràcter públic als quals pertany l'organització
		-	26.4 Nombre de fòrums de caràcter públic del territori als quals pertany l'organització
	SO6	-	
	SO7	-	29.1 Existència de compromís de competència lleial amb el mercat
-		29.2 Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes	
SO8	-	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	
Indicadors socials: responsabilitat sobre productes	PR1	-	
	PR2	-	27.6 Índex de devolucions per manca de qualitat del producte o servei/total de productes o serveis lliurats

	PR3	-	27.8 Informació al client sobre la correcta utilització dels béns i serveis oferts
	PR4	-	27.3 Nombre de queixes registrades durant l'any
	PR5	-	27.2 Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client
		14	27.5 Proporció anual de clients fidelitzats
	PR6	-	5.1 Existència d'una persona o departament responsable dels continguts de la informació sobre productes o serveis
		8	5.2 Realització d'accions per promoure l'ús responsable i segur dels productes
	PR7	-	
	PR8	-	27.1 Existència de mecanismes per al manteniment de la confidencialitat amb el col·lectiu client
	PR9	-	27.4 Nombre de litigis o reclamacions formals per part del col·lectiu client
-		27.9 Evidència del compliment dels compromisos contractats amb el col·lectiu client	

TAULA DE VERIFICACIÓ DEL NIVELL ASSOLIT D'APLICACIÓ DE LA GUIA G3 DEL GRI

	Versió 2002	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarat							
Revisat per tercers							
Revisat per GRI							