

# MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2010

---

Aquesta memòria de sostenibilitat té un nivell d'aplicació C autodeclarat segons l'estàndard del Global Reporting Initiative.



A l'Aula d'Hostaleria del Ripollès publiquem bianualment una memòria de sostenibilitat per informar del progrés econòmic, ambiental i social de l'empresa. Els continguts d'aquest resum de la memòria cobreixen l'activitat de l'empresa de setembre de 2010 fins setembre de 2011.

## Declaració de la direcció

Em satisfà presentar la primera Memòria de Responsabilitat Social de l'Aula d'Hostaleria del Ripollès del Consorci Ripollès Desenvolupament, mitjançant la qual informem del nostre desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental, i mostrem aquells aspectes més rellevants del curs 2010-11.

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 bianual d'aquest document també ha de servir com a guia de millora continua a partir de la qual podem 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. I alhora situar-nos com a referent del sector perquè els professionals vegin en l'Aula d'Hostaleria del Ripollès un model de gestió a seguir.

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 l'Aula d'Hostaleria del Ripollès del Consorci Ripollès Desenvolupament.

Josep M. Farrés ????

President

## Presentació i dades de contacte

L'Aula d'Hostaleria del Ripollès forma part del Consorci Ripollès Desenvolupament. L'Aula d'Hostaleria es va crear amb la intenció de donar una formació que no s'impartia a les comarques veïnes i alhora volia donar valor afegit al sector de l'hostaleria i la restauració.

La ubicació de l'aula es va fer en tres naus del viver d'empreses del Consorci Ripollès Desenvolupament i es va finançar amb un fons Feder.

L'any 2003 s'inaugura oficialment l'Aula d'Hostaleria del Ripollès i s'inicia l'activitat formativa impartint el Programa de Garantia Social d'Auxiliar de Cuina i Serveis de Restauració els Cursos de gran públic.

L'octubre del 2007 s'inicien les obres d'ampliació de l'aula on s'agafen 2 mòduls més del viver d'empreses i es realitza la divisió horitzontal de la finca amb la planta baixa i el primer pis. L'octubre de 2008, les obres queden finalitzades i es torna a reprendre l'activitat formativa.

Des de la seva obertura els eixos vertebradors de l'Aula d'Hostaleria han estat ben definits: formació, potenciació de la gastronomia autòctona i suport als empresaris del sector de l'hostaleria i la restauració.

### AULA D'HOSTALERIA DEL RIPOLLÈS-CONSORCI RIPOLLÈS DESENVOLUPAMENT

Polígon Industrial Els Pintors – C/.Joan Miró,2-4  
17500 Ripoll  
Girona

[www.ripollesdesenvolupament.com](http://www.ripollesdesenvolupament.com)

# Principals activitats i dades bàsiques de l'empresa

■ L'Aula és una entitat que forma part del Consorci Ripollès Desenvolupament que és una entitat pública de caràcter associatiu amb personalitat jurídica pròpia.

■ El Consorci Ripollès Desenvolupament està compost per diferents àrees d'actuació ( Veure Organigrama ). En la present memòria només es dona informació de l'Aula d'Hostaleria del Ripollès

■ L'Aula d'Hostaleria del Ripollès ofereix diferents línies pedagògiques compostes en 8 eixos formatius, activitats diverses de promoció agroalimentària de productes comarcals , un servei de menjador que serveix per complementar la seva formació apropant-se a la realitat d'un restaurant, ja sigui amb les tasques de cuina o sala i la coordinació i gestió de l'Associació de Professionals de l'Hostaleria del Ripollès.

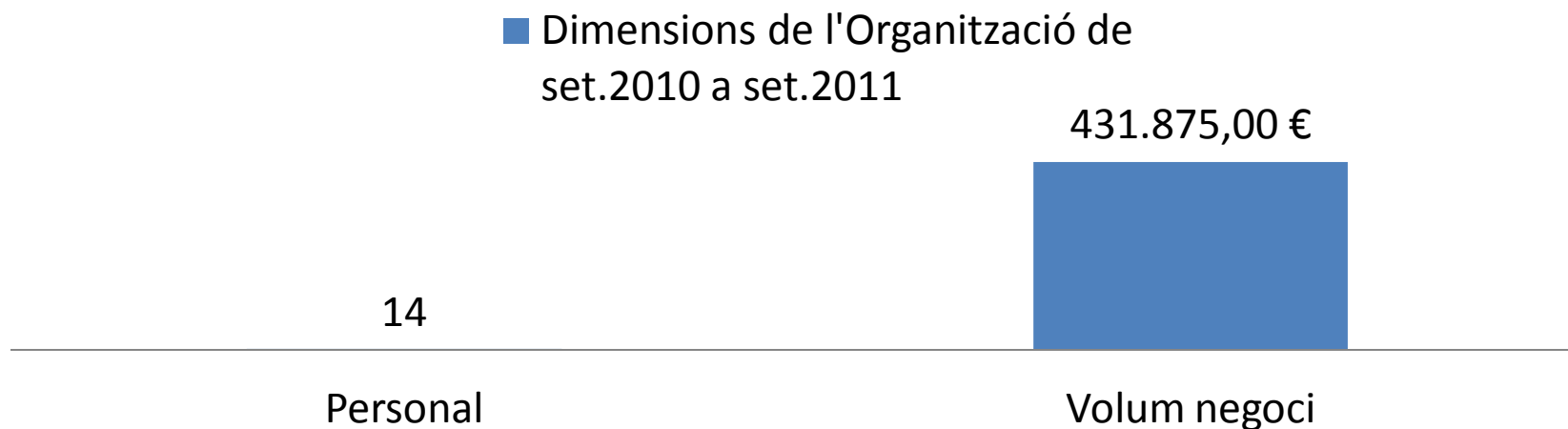
■ L'àmbit d'actuació de l'aula d'Hostaleria del Ripollès és Catalunya. El mercat on opera l'Aula d'Hostaleria del Ripollès és a la pròpia comarca : el Ripollès. Tot i això també té usuaris/clients d'Osona , la Garrotxa i la Cerdanya.



## Principals activitats i dades bàsiques de l'empresa

■ El nombre d'empleats fluctua en funció de les subvencions atorgades de formació. A nivell administratiu i de direcció hi havien 4 persones, actualment n'hi han 3. En quan a professorat, del departament d'Educació tenim 6 formadors per impartir els Cicles Formatius i provinents de la formació directa del SOC, 4 formadors.

■ Les persones de contacte relatives a qüestions de la memòria són el Gerard Soler i Nancy Rovira.



## Principals activitats i dades bàsiques de l'empresa

- El contingut de la nostra primera memòria s'han definit tenint en compte els principals grups d'interès més propers a l'Aula d'Hostaleria del Ripollès , que són els següents: socis del Consorci Ripollès Desenvolupament i els treballadors/es, per a properes elaboracions volem tenir en compte els nostres alumnes, clients i proveïdors.
- El sistema de càlcul utilitzat en els indicadors, s'ha extret de la tercera versió del Codi de Gestió Sostenible.



## **POLÍTICA DE QUALITAT DEL CONSORCI RIPOLLÈS DESENVOLUPAMENT**

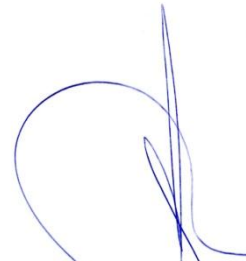
La gestió de la qualitat total és el principi bàsic de gestió del sistema de qualitat del Servei de Formació Ocupacional i la formació impartida en general

El compromís de qualitat total en el Servei de Formació Ocupacional pretén satisfer les expectatives i necessitats de l'alumnat així com els objectius del SOC. A través d'una gestió optimitzada dels recursos materials i humans, i la millora continua del procés docent es vol garantir una adequada capaciació de l'alumnat proporcionant-los els elements necessaris per accedir a noves i/o diferents perspectives laborals.

De forma general, el Consorci Ripollès Desenvolupament estableix que la qualitat és una tasca comú de tots els departaments de l'organització, que cada treballador és responsable d'impulsar la implantació de la política i els objectius de qualitat, i que això exigeix la integració de tot l'equip humà del Consorci, incloent-hi els nostres proveïdors.

Sobre el gerent recau la responsabilitat d'impulsar aquests compromisos, i sobre l'equip humà la de entendre i aplicar la política de qualitat.

Signat:

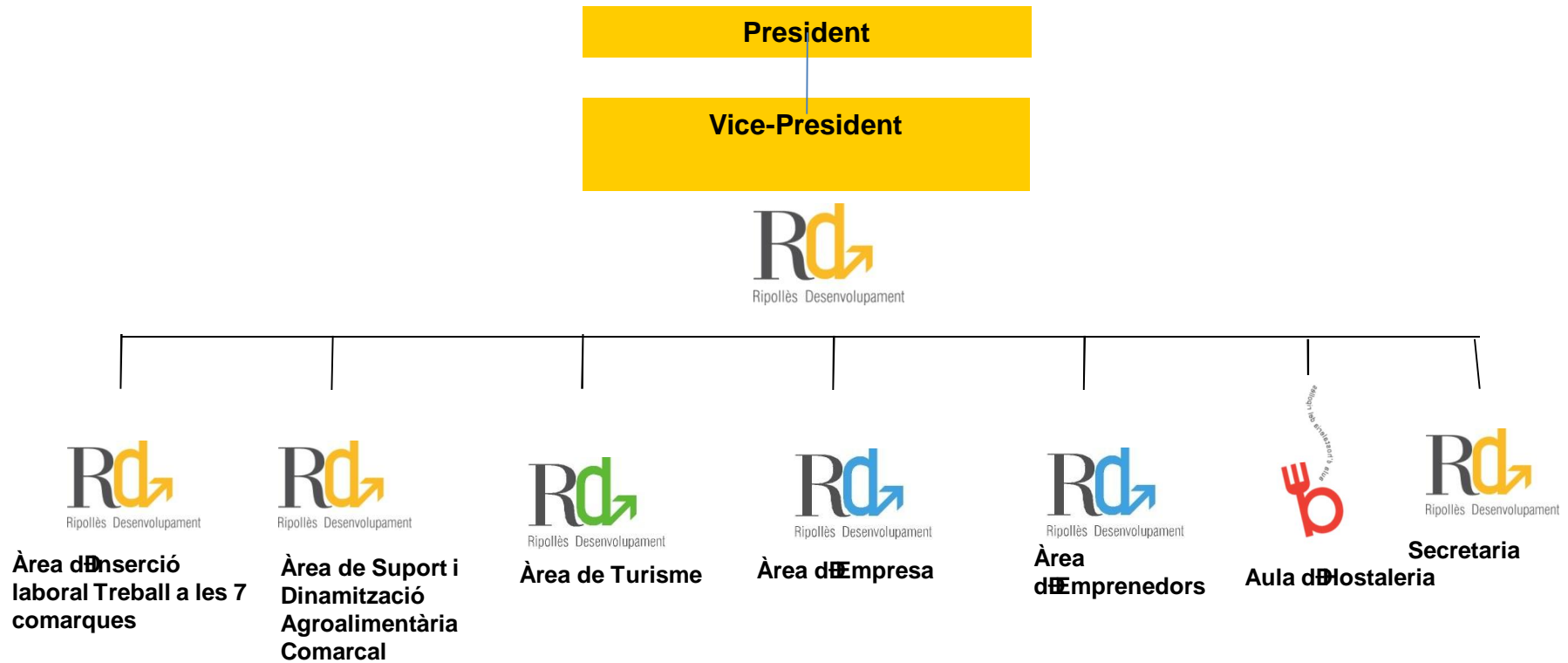


Sr. Ramon Turrats i Muntadas

*President del Consorci Ripollès Desenvolupament*



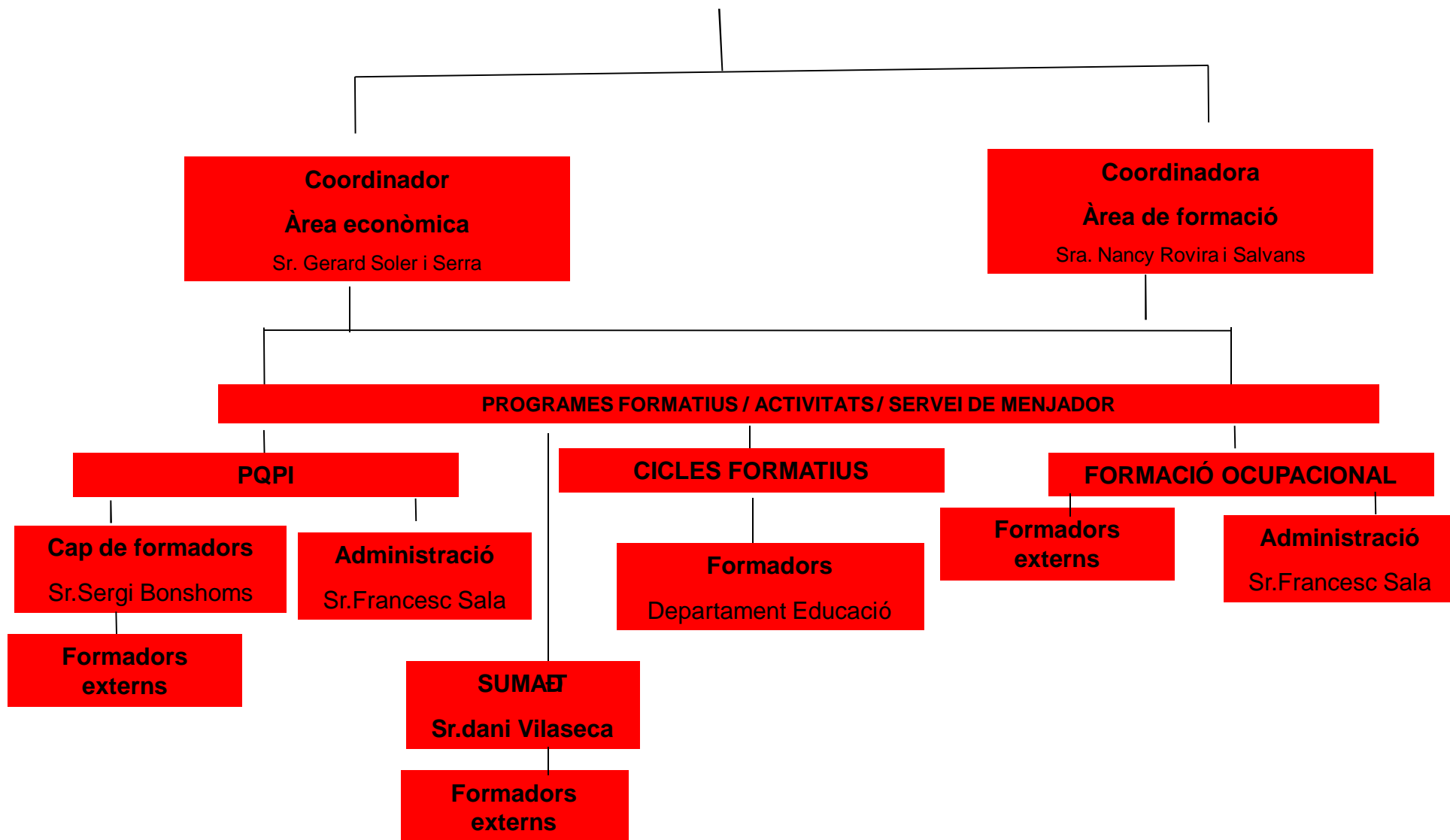
# Organigrama Consorci Ripollès Desenvolupament



# Organigrama Aula



Aula de Hostaleria



# Mapa dels grups d'interès

Grups d'Interès	Canals de comunicació	Sistemàtica de valoració
Socis del Consorci Ripollès Desenvolupament	Correu electrònic, telèfon.,reunions.	Reunions periodiques
Treballadors	Reunions, circulars, butlletins.	Reunions mensuals
Alumnes	Correu electrònic,reunions personalitzades,circulars.	Enquestes
Clients	Correu electrònic, telèfon...	Enquesta satisfacció servei restauració
Proveïdors	Correu electrònic, telèfon...	Avaluació dels proveïdors
Administració Pública	Correu electrònic, telèfon, correu ordinari	Resolucions

## Sostenibilitat econòmica

L'Aula d'Hostaleria del Ripollès contribueix a través de la seva activitat a generar riquesa en el territori que distribueix a la societat en forma de salaris, pagament a proveïdors, col·laboracions amb la comunitat, impostos, etc.

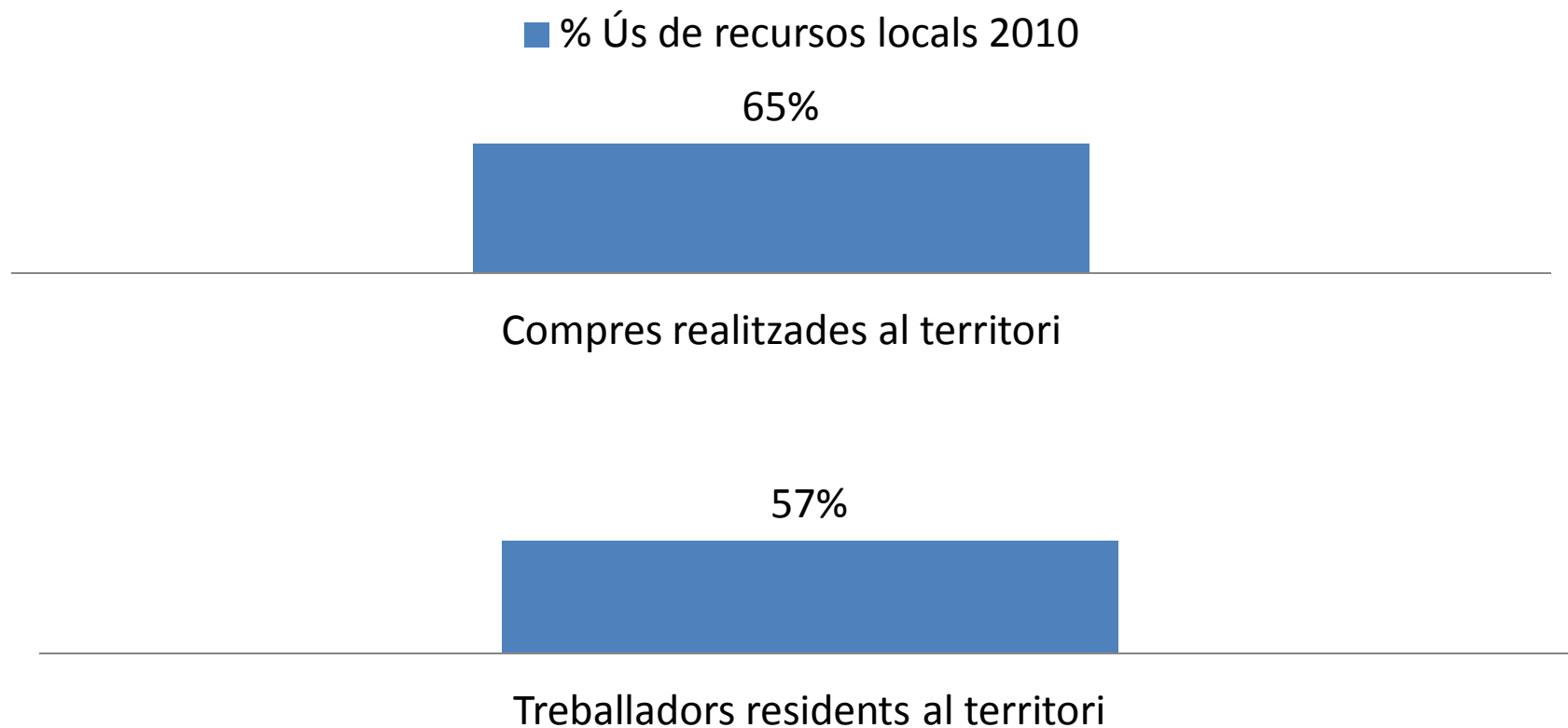
No obstant això, conscients de l'impacta que pot generar la nostra activitat, assumim també els següents compromisos amb el territori i la societat:

- Ús dels recursos locals
- Gestió empresarial
- Aplicació de sistemes de gestió de qualitat
- Màrqueting responsable
- Utilització de noves tecnologies de la informació



## Ús de recursos locals

- D'acord amb la política de responsabilitat social que aplica l'empresa, l'ús de recursos locals és un dels compromisos que assumeix, no obstant això, es fa difícil adquirir les compres i els serveis en el territori.



## Gestió empresarial

- Disposem de processos de planificació i gestió pressupostària.

## Sistemes de gestió

- Disposem de procediments de treball que recullen tots els controls de qualitat que es realitzen a l'empresa.
- Disposem de ISO 9001:2008 mitjançant auditoria realitzada amb número d'informe 040206 per TÜV Rheinland Ibérica, Certification & Testing SA

## Màrqueting responsable

- Tota la informació que publica l'empresa a través dels seus canals de comunicació habituals s'actualitza periòdicament.

## NTIC

- El 100% de persones treballadores utilitzen NTIC.

# Sostenibilitat ambiental

Com qualsevol activitat econòmica, l'Aula d'Hostaleria del Ripollès 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 els següents àmbits:

- Gestió de l'aigua
- Gestió de l'energia
- Gestió dels residus

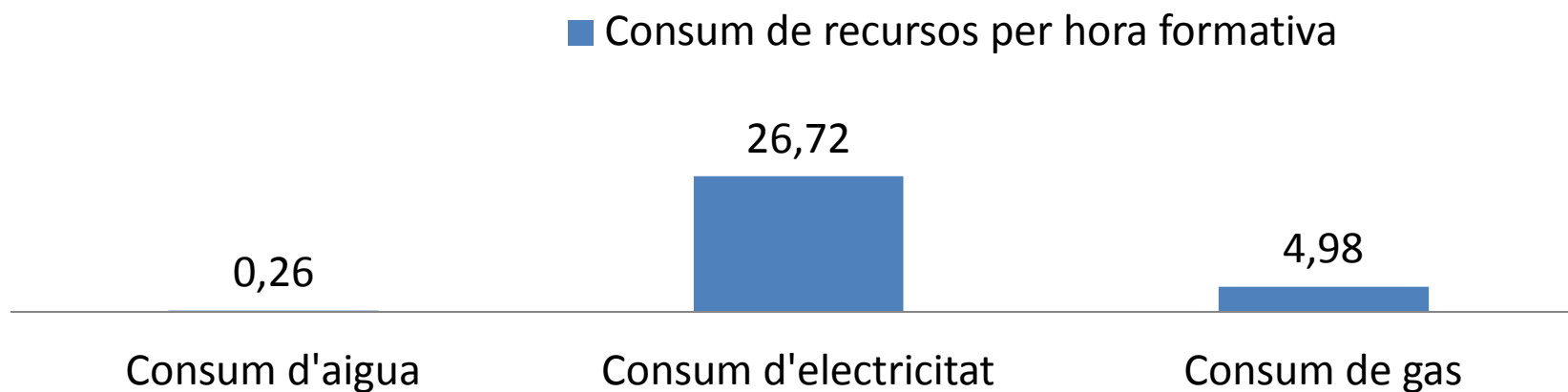


## Gestió de l'aigua

- Portem control dels consums d'aigua en funció de les hores de formació, alhora que intentem conscienciar tant als formadors com als alumnes de la importància de l'estalvi i aplicar mesures per reduir-ne el consum.

## Gestió de l'energia

- Portem també control dels consums de llum i de gas en funció de les hores de formació, i apliquem en la mesura de lo possible mesures d'estalvi.





## Gestió de residus

- Separem en origen mitjançant cubells propis per cada tipus de residus que generem: residus orgànics, paper, vidre, rebuig,...
- Un cop feta es buiden en contenidors municipals per fer-ne el posterior reciclatge.



## Sostenibilitat social

D'altra banda, l'activitat de l'empresa també repercuteix en els seus grups d'interès, és a dir en 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. Assumim doncs, els següents compromisos:

- Millorar les condicions sociolaborals dels treballadors i treballadores
- Fomentar la participació de les persones treballadores
- Promoure la igualtat d'oportunitats
- Cooperar interempresarial
- Satisfer el col·lectiu client i als proveïdors



### Condicions sociolaborals

- Existència d'un Pacte Laboral del Consorci Ripollès Desenvolupament.

### Participació plantilla

- Realitzem reunions periòdiques amb el personal de l'empresa de caire informatiu, també utilitzem butlletins i circulars.
- El nombre de persones que han participat en processos de consulta i recollida d'idees és del 28%

### Igualtat d'Oportunitats

- L'Aula valora la importància de l'existència d'equiparitat entre homes i dones també en els llocs de responsabilitat ,en aquest període el 50% de llocs de responsabilitat està ocupat per dones.

### Cooperació interempresarial

- S'ha realitzat un conveni de pràctiques amb l'IES Abat Oliba de Ripoll, per acollir una alumna del Cicle Formatiu de Grau Superior d'Administració i Finances.

### Satisfacció client

- L'Aula d'Hostaleria disposa d'unes fitxes de valoració que permeten analitzar diferents paràmetres que intervenen directament en la formació dels usuaris ,d'aquesta manera es detecten possibles incidències ,s'analitzen i es duen a terme actuacions concretes per millorar el servei que s'està oferint.

### Satisfacció proveïdors

- Per tal de promocionar productes del territori a través de L'Aula d'Hostaleria s'intenta treballar amb el major nombre d'empreses proveïdores tot i que no sempre es possible, per aquest període el % d'empreses del territori respecte al total d'empreses és del 65%.

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
<b>1. Estratègia i anàlisi</b>	1.1	3	1.1 Declaració de la direcció
	1.2	-	1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats
<b>2. Perfil de l'organització</b>	2.1	4	1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques
	2.2	6	1.4 Principals activitats, productes o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors
	2.3	8	1.5 Organigrama de l'organització
	2.4	4	1.6 Localització de l'organització
	2.5	7	1.7 Nombre de països on opera l'organització
	2.6	7	1.8 Naturalesa de la propietat i forma jurídica
	2.7	7	1.9 Mercats on opera l'organització
	2.8	7	1.10 Dimensions de l'organització
	2.9	6	1.11 Canvis significatius produïts a l'organització durant el període cobert a la memòria
	2.10	6	1.12 Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert
<b>3. Paràmetres de la memòria</b>	3.1	7	1.14 Període cobert per la memòria
	3.2	7	1.15 Any de la memòria més recent
	3.3	7	1.16 Cicle de presentació de la memòria
	3.4	7	1.17 Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut
	3.5	7	1.18 Procés de definició del contingut de la memòria
	3.6	7	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	3.7	6	1.20 Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria
	3.8	6	1.19 Abast i cobertura de la memòria
	3.9	-	1.21 Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors
	3.10	7	1.22 Modificacions d'informacions donades en altres memòries
	3.11	7	1.23 Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries
	3.12	29	1.24 Taules d'indicadors
	3.13	-	1.25 Verificació de la memòria

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
<b>4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès</b>	4.1	8	1.5 Organigrama de l'organització
	4.2	8	1.5 Organigrama de l'organització
	4.3	8	1.5 Organigrama de l'organització
	4.4	-	22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa
		25	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees
	4.5	-	22.4 Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa
		-	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'empres
	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	12	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària
		-	3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització
	4.10	12	3.3 Existència de processos de planificació i gestió pressupostària
		-	3.4 Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització
	4.11	12	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 i /o serveis
		12	28.2 Existència d'un sistema de detecció de no conformitats
	4.12	-	19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals i culturals
		-	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	9	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització i pertinença en els òrgans organitzatius
			26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització i pertinença en els òrgans organitzatius i/o consultius
	4.14	9	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització
	4.15	9	20.1 Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització
4.16	9	20.2 Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès	
4.17	9	20.3 Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès	
	-	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.	
	9	27.7 Existència de mecanismes de comunicació amb els clients	
	-	28.7 Nivell de satisfacció de les empreses proveïdores	

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS	
Indicadors econòmics	EC1	7	1.10 Dimensions de l'organització	
		11	2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades	
		-	2.2 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori smb segells o distintius de qualitat / total de compres realitzades	
		11	2.4 Compres realitzades al territori / total de compres	
		-	2.5 Transports utilitzats sobre la base del territori / total transports utilitzats	
		-	2.6 Inversions en actius fixos amb producció i o distribució al territori / total inversions realitzades	
		-	3.5 Existència d'una sistemàtica d'anàlisi de costos per producte o servei	
		12	21.14 Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla	
	EC2	-		
	EC3	-	21.13 Acords per beneficis socials	
	EC4	-		
	EC5	-		
	EC6	11	2.1 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total compres realitzades	
		-	2.2 Compra de matèries primeres i productes produïts al territori amb segells o distintius de qualitat / total de compres realitzades	
	EC7	27	28.5 % d'empreses proveïdores del territori / total d'empreses proveïdores	
		11	2.3 Serveis professionals contractats al territori / total serveis contractats	
		-	23.1 % de contractacions obertes/contractacions anuals	
	EC8	-	23.2 % de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits / total de contractacions	
		-	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
-			10.5 Quantitat de subproductes utilitzats en relació al total de matèries primeres	
EN3		-	13.1 Consum d'energia / unitats de producció	
EN4		-	13.1 Consum d'energia / unitats de producció	
EN5		-	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia	
EN6		-	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia	
EN7		-	13.2 Actuacions realitzades per a reduir-ne el consum d'energia	
EN8		-	9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció	
EN9		-	9.1 Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció	
EN10		16,17	9.2 Mesures d'estalvi d'aigua aplicades	
EN11		-	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	-	19.2 Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals i culturals		

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
	EN14	-	14.1 Existència d'infraestructures 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
		-	18.2 Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural
	EN15	-	
	EN16	-	15.2 Quilograms de cada tipus d'emissions atmosfèriques / unitat de producció
		-	15.4 Diferència entre les emissions contaminants generades per l'organització i els valors límit que fixa la normativa
	EN17	-	15.2 Quilograms de cada tipus d'emissions atmosfèriques / unitat de producció
-		15.4 Diferència entre les emissions contaminants generades per l'organització i els valors límit que fixa la normativa	
EN18	-	15.3 Iniciatives per reduir les emissions d'emissions atmosfèriques i les reduccions assolides	
<b>Indicadors ambientals</b>	EN19	-	15.1 Quilograms equivalents de CO <sub>2</sub> llançats a l'atmosfera / unitat de producció
	EN20	-	15.2 Quilograms de cada tipus d'emissions atmosfèriques / unitat de producció
		-	15.4 Diferència entre les emissions contaminants generades per l'organització i els valors límit que fixa la normativa
	EN21	-	9.3 Qualitat de l'aigua de sortida i vessament d'aigües residuals segons naturalesa i destí
		-	10.5 Quantitat de subproductes utilitzats en relació al total de matèries primeres
	EN22	-	10.1 Quilograms de residus totals / unitat de producció
		-	10.3 Quantitat de residus generats per tipus i destins
	EN23	-	
	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	-	17.3 Definició del cycle de vida dels productes i subproductes de l'empresa
EN28	7	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	
<b>Indicadors socials: pràctiques laborals i ètica del treball</b>	LA1	-	2.7 % Treballadors residents al territori / total de la plantilla
		24	21.1 % de personal amb contracte fix / total plantilla
		-	21.2 % de personal amb contracte temporal / total plantilla
		-	23.3 % de contractes parcials / total de contractacions anuals
	LA2	-	21.5 Índex de permanència del personal a l'empresa
		-	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
	LA3	-	21.13 Acords per beneficis socials
	LA4	-	22.5 Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa
LA5	25	22.2 % de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees	



	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
		-	22.3 Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa
	LA6	-	
	LA7	24	21.7 Índex d'absentisme laboral
		-	21.8 Índex d'absentisme laboral justificat
		-	21.11 Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència
		-	21.15 Índex de baixes laborals
	LA8	-	16.2 Diferència entre els valors límits ambientals d'exposició del personal laboral i els fixats per la normativa
	LA9	-	
	LA10	-	16.1 Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informar-los al respecte
		26	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
		26	24.5 Categoria professional de les persones que reben formació
	LA11	26	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
		-	24.6 Llocs coberts per promoció interna
	LA12	-	6.4 Número de persones formades en NTIC / total de la plantilla
		26	24.2 % de personal format en el darrer any/total plantilla
		-	24.3 Existència d'un pla de formació i d'una metodologia d'avaluació de la formació
	LA13	-	21.3 Relació entre el salari més baix i el salari més alt
		24	23.5 % d'homes i dones dins la plantilla
		24	23.6 % de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de responsabilitat
	LA14	-	21.4 Existència d'igualtat salarial dona / home per a una mateixa categoria professional
<b>Indicadors socials: drets humans</b>	HR1	-	
	HR2	-	
	HR3	26	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	HR4	-	
	HR5	-	21.17 Existència d'un acord/conveni entre l'organització i les persones treballadores que reculli les condicions sociolaborals
	HR6	-	
	HR7	-	
	HR8	26	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	HR9	-	
<b>Indicadors socials: societat</b>	SO1	-	25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius
		-	28.1 Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals)
	SO2	-	
	SO3	26	24.4 Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació
	SO4	-	
	SO5	27	26.1 Nombre d'associacions sectorials a les quals pertany l'organització i pertinença en els òrgans organitzatius i/o consultius
		27	26.2 Nombre d'associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització i pertinença en els òrgans organitzatius i/o consultius
		-	26.3 Nombre de fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana als quals pertany l'organització
	-	26.4 Nombre de fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana del territori als quals pertany l'organització	
SO6	-		

	INDICADORS GRI	PÀGINA	INDICADORS CGS
	SO7	-	29.1 Existència de compromís de competència lleial amb el mercat
		-	29.2 Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes
	SO8	7	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
<b>Indicadors socials: responsabilitat sobre productes</b>	PR1	-	17.3 Definició del cicle de vida dels productes i subproductes de l'empresa
	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	27.2 Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client
		-	27.5 Proporció anual de clients fidelitzats
	PR6	12	5.1 Existència de mecanismes que assegurin la transparència, veracitat i fiabilitat de les accions comercials i de màrqueting
		-	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

**Nivell d'aplicació del GRI (Global Reporting Initiative)**

	2002 In accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarat		<input checked="" type="checkbox"/>					
Revisat per tercers		<input checked="" type="checkbox"/>					
Revisat per GRI							