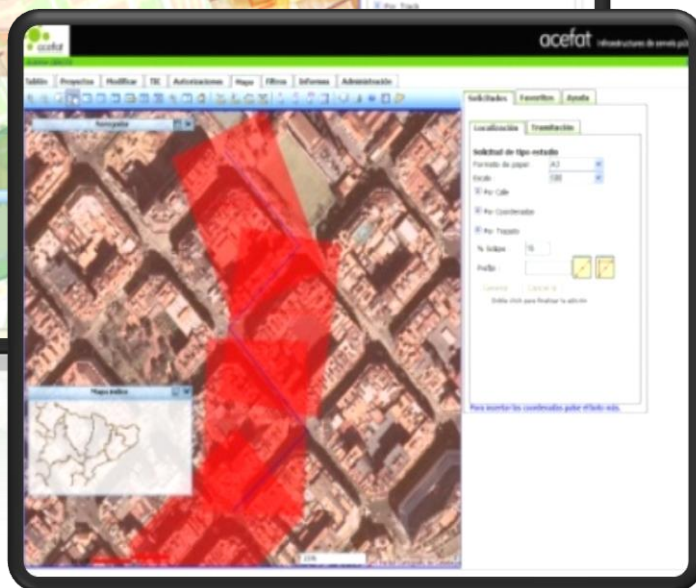
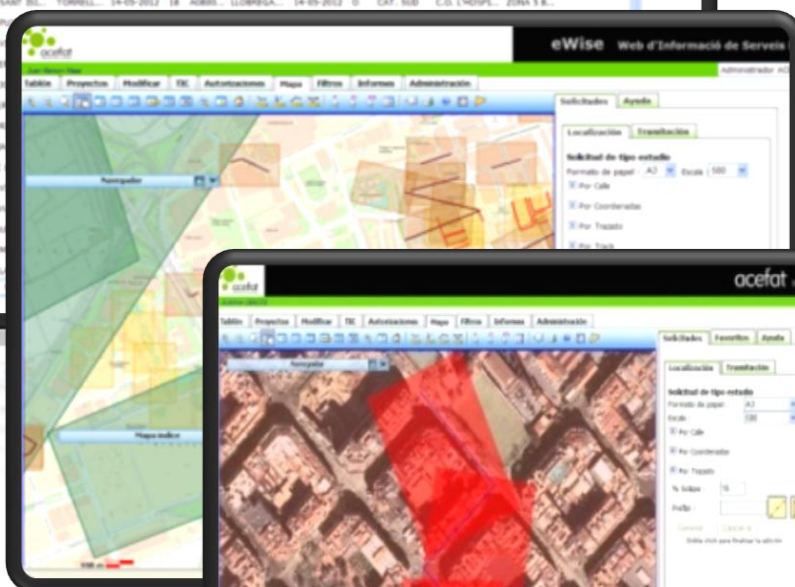
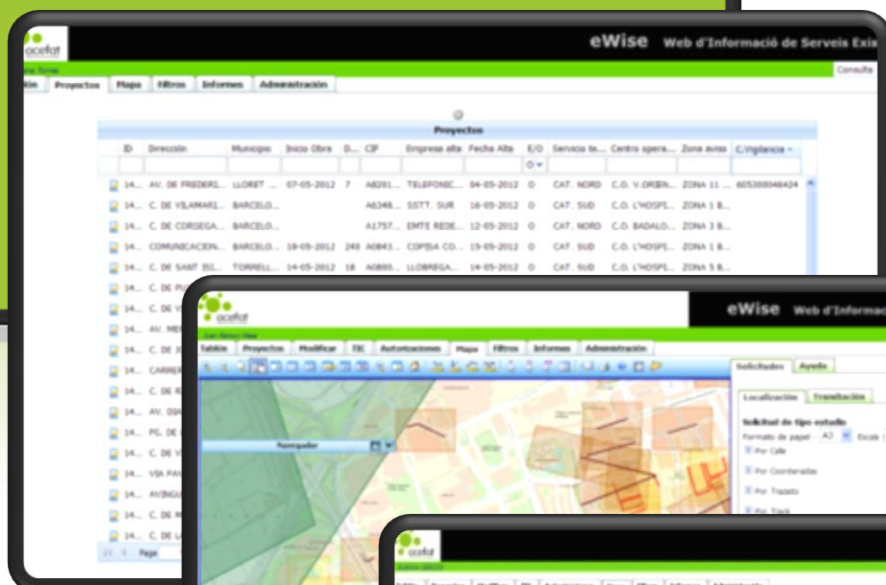


MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2011



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



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

Nivell d'aplicació: A
Continguts: ACEFAT AIE
Coordinació i redacció: Susana Pascual
Col·laboradora i disseny: Ester Toledo
Dipòsit legal: B-47843-2009
Novembre, 2012
1a Edició

ÍNDEX

SALUTACIÓ DEL PRESIDENT	5
SALUTACIÓ DEL DIRECTOR GERENT	6
1. ABAST DE LA MEMÒRIA	8
2. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA	9
2.1. PERFIL	9
2.2. ELS ÒRGANS DE GOVERN	12
2.3. ESTRATÈGIA	14
2.4. GRUPS D'INTERÈS	16
3. VECTOR SOCIAL	18
3.1. PERSONES TREBALLADORES	18
3.1.1. Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats	18
3.1.2. Beneficis Socials	21
3.1.2.1. Formació i desenvolupament professional	23
3.1.2.2. Canals de diàleg amb els treballadors	25
3.1.2.3. Seguretat i Salut en el treball	26
3.2. SOCIS	27
3.3. CLIENTS	28
3.4. COMUNITAT	29
3.4.1. Abast local	29
3.4.2. Abast regional	30
3.4.3. Abast estatal	32
3.4.4. Abast internacional	32
3.4.5. Comunicació	33
3.5. PROVEÏDORS	34
4. VECTOR AMBIENTAL	35
4.1. EL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL	35
4.2. CONSUM DE RECURSOS NATURALS	36
4.2.1. Energia	36
4.2.2. Paper	40
4.2.3. Criteris ambientals a les compres: Compra verda	41

4.2.4.	<i>Generació de Residus</i>	41
4.2.5.	<i>Tòner i Piles</i>	42
4.2.6.	<i>Paper</i>	43
4.2.7.	<i>Plàstic i vidre</i>	43
4.3.	FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL	44
5.	VECTOR ECONÒMIC	45
5.1.	<i>GESTIÓ, COORDINACIÓ I TRAMITACIÓ D'OBRES DE SERVEIS</i>	46
5.2.	<i>ASSISTÈNCIA TÈCNICA</i>	47
5.3.	<i>QUALITAT URBANA</i>	47
5.4.	<i>CONTROL D'ELEMENTS DE SUPERFÍCIE, GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES</i>	48
5.5.	<i>EXPEDIENT TELEMÀTIC</i>	49
5.6.	<i>PLATAFORMA EWISE (INFORMACIÓ DE SERVEIS EXISTENTS)</i>	50
5.7.	<i>SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI</i>	51
5.8.	<i>ESTAT DEL VALOR AFEGIT</i>	52
5.9.	<i>BALANÇ DEL 2011</i>	53
6.	OBJECTIUS I REPTES	54
6.1.	<i>OBJECTIUS AMBIENTALS</i>	54
6.1.1.	<i>Taula d'objectius ambientals</i>	54
6.1.2.	<i>Reptes pel 2012</i>	54
6.2.	<i>OBJECTIUS SOCIALS</i>	55
6.2.1.	<i>Taula d'objectius socials</i>	55
6.2.2.	<i>Reptes pel 2012</i>	55
6.3.	<i>OBJECTIUS ECONÒMICS</i>	56
6.3.1.	<i>Taula d'objectius econòmics</i>	56
6.3.2.	<i>Reptes pel 2012</i>	57
7.	GRI I EL PACTE MUNDIAL	58
7.1.	<i>TAULA DE CONTINGUTS GRI</i>	58
7.2.	<i>TAULA D'INDICADORS GRI</i>	62
7.3.	<i>TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL</i>	72

SALUTACIÓ DEL PRESIDENT



Roman Llagostera
President de la Junta
d'Administradors

Benvolguts amics,

La responsabilitat social constitueix la pròpia raó fundacional d'ACEFAT. La definició del seu objecte, desenvolupar un projecte de gestió integrada de les obres de serveis, per tal de minimitzar el seu impacte sobre el territori i sobre l'activitat que aquest suporta, representa una declaració de principis, basada en la sostenibilitat i la responsabilitat social, per part dels socis que la varen constituir i de la pròpia empresa.

En aquest sentit, ACEFAT ha estat pionera en la col·laboració public-privada, establint un marc de diàleg, cooperació i compromís que dóna veu a tots els grups d'interès. Al llarg de 21 anys, ha esdevingut un referent en la gestió sostenible del territori, basat en la recerca de l'excel·lència en el servei, la innovació i la generació de coneixement.

A aquesta memòria, trobareu un resum de la nostra activitat al llarg del 2011, estructurada segons els tres vectors bàsics de la sostenibilitat: ambiental, econòmic i social.

Tot això no hagués estat possible sense un model de negoci implicat amb les persones i fonamentat en la responsabilitat. Per aquest motiu, malgrat la complexitat de l'entorn, continuarem treballant, més intensament si s'escau, en els diferents projectes que ens han de permetre assolir el repte de millorar dia a dia, en benefici dels diferents grups d'interès.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Roman Llagostera', written over a horizontal line.

Roman Llagostera
President de la Junta
d'Administradors

SALUTACIÓ DEL DIRECTOR GERENT



Josep Maria Miranda
Director Gerent

Benvolgut lector/a,

L'edició que us presentem representa la tercera memòria de sostenibilitat que publica ACEFAT. També significa la consolidació del nostre compromís amb la Responsabilitat Social i els nostres grups d'interès, en un moment que considerem especialment necessari, donat el context particularment complicat que està travessant el nostre entorn.

Per aquest motiu, a ACEFAT hem perseverat, amb més èmfasi si s'escau, en els principis de la nostra cultura empresarial: la qualitat del servei, el compromís ambiental, la preocupació per l'entorn, els treballadors i les persones, i la relació amb els grups d'interès. En aquest sentit, hem donat continuïtat a la nostra política de millora contínua, amb l'optimització de processos, per tal d'adaptar-nos als requeriments del marc econòmic actual. Malauradament, aquest fet ha comportat, també, una revisió del dimensionament de la plantilla, que finalment ha afectat a tres persones.

Entre les diferents iniciatives per la sostenibilitat, desenvolupades al llarg del 2011, ens agradaria focalitzar l'atenció en tres, per les seves particularitats i significat.

L'elaboració d'un Pla d'Igualtat, que ha rebut una subvenció de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, i, en paral·lel, l'anàlisi de riscos psicosocials i clima laboral de l'empresa, que ens permetrà crear un paquet d'accions per incidir en la millora de la satisfacció de les persones que treballen a ACEFAT.

La millora de la satisfacció dels clients i el desenvolupament del concepte de corresponsabilitat envers els diferents grups d'interès, que implica tot desenvolupament d'activitat econòmica, i que està lligat a la nostra orientació al soci, mitjançant l'alineació d'objectius estratègics i operatius.

I per últim, el diàleg amb els proveïdors, l'objectiu del qual és assolir acords més beneficiosos per ambdues parts, tot incorporant criteris socials i ambientals.

No voldríem finalitzar sense una anotació sobre el 2012, en que perseverarem treballant, malgrat un entorn restrictiu en recursos, en els compromisos per la sostenibilitat adquirits amb el Pacte Mundial i el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat, dins del marc de l'Agenda 21 de Barcelona.

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



Josep Maria Miranda
Director Gerent

1. ABAST DE LA MEMÒRIA

L'abast d'aquesta memòria de sostenibilitat cobreix totes les activitats desenvolupades per ACEFAT, entre l'1 de gener del 2011 i el 31 de desembre de l'any 2011.

La propera memòria farà referència a l'exercici del 2012.

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

Principis	ACEFAT...
Materialitat	... ha recollit quina és la informació més significativa mitjançant l'enquesta de materialitat, i reunions internes.
Participació dels grups d'interès	... va elaborar una enquesta de materialitat al 2009, mitjançant la qual tots els grups d'interès identificats van fer aportacions, i s'han fet reunions amb el Comitè de Direcció.
Context de sostenibilitat	... informa de l'impacte de la seva activitat en el desenvolupament futur de l'entorn local, regional o global.
Exhaustivitat	... disposa d'uns indicadors que s'asseguren gràcies al Sistema Integrat de Gestió.

Per comunicar o preguntar qualsevol fet referent a aquesta memòria de sostenibilitat o a l'activitat d'ACEFAT:

rse@acefat.com

2. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

2.1. PERFIL

ACEFAT és una agrupació d'interès econòmic, sense ànim de lucre, dinàmica, innovadora, i pionera que va finalitzar l'any 2011 amb 33 treballadors, un valor econòmic creat de 2.438.419,27 euros i d'abast territorial estatal.

Els socis d'ACEFAT durant l'exercici del 2011 van ser Aigües de Barcelona, Endesa, Gas Natural Fenosa, Ono, Red Eléctrica de España, Telefónica, i l'Ajuntament de Barcelona.

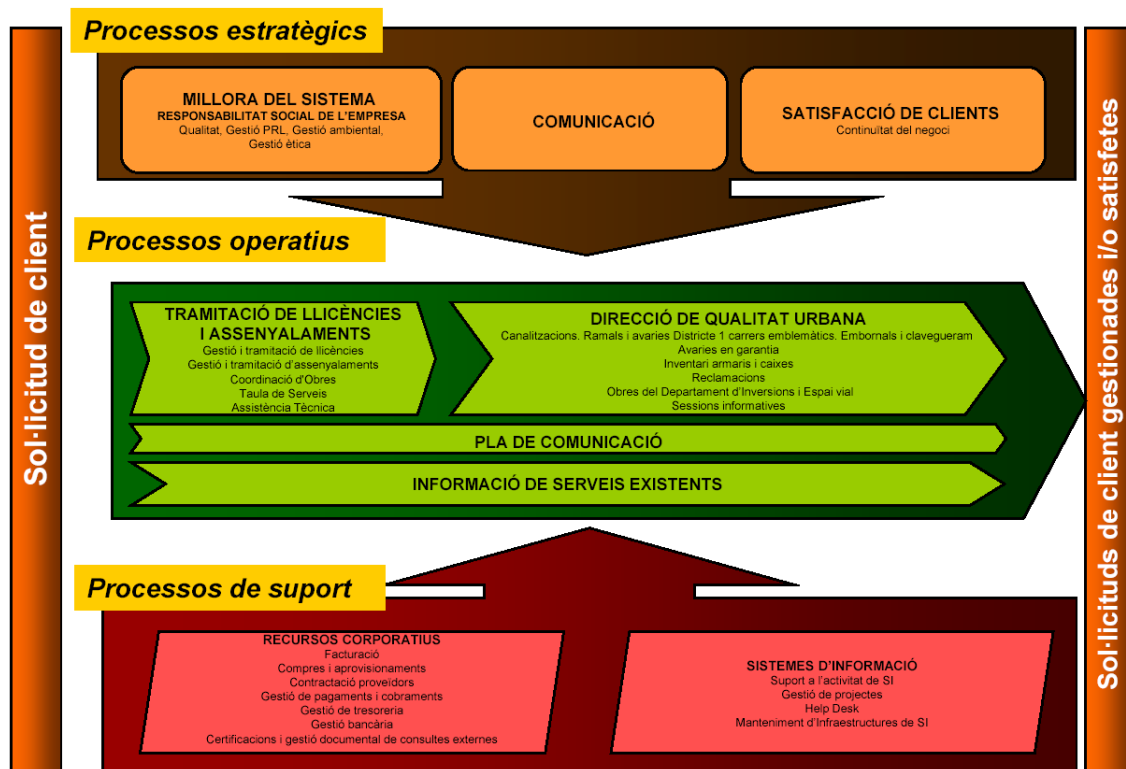
La finalitat bàsica d'ACEFAT és contribuir a la sostenibilitat de l'espai urbà mitjançant una **gestió de les obres de serveis** que:

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



ACEFAT, a data 31 de desembre del 2011, estructura els seus processos de la següent manera:

MAPA DE PROCESSOS

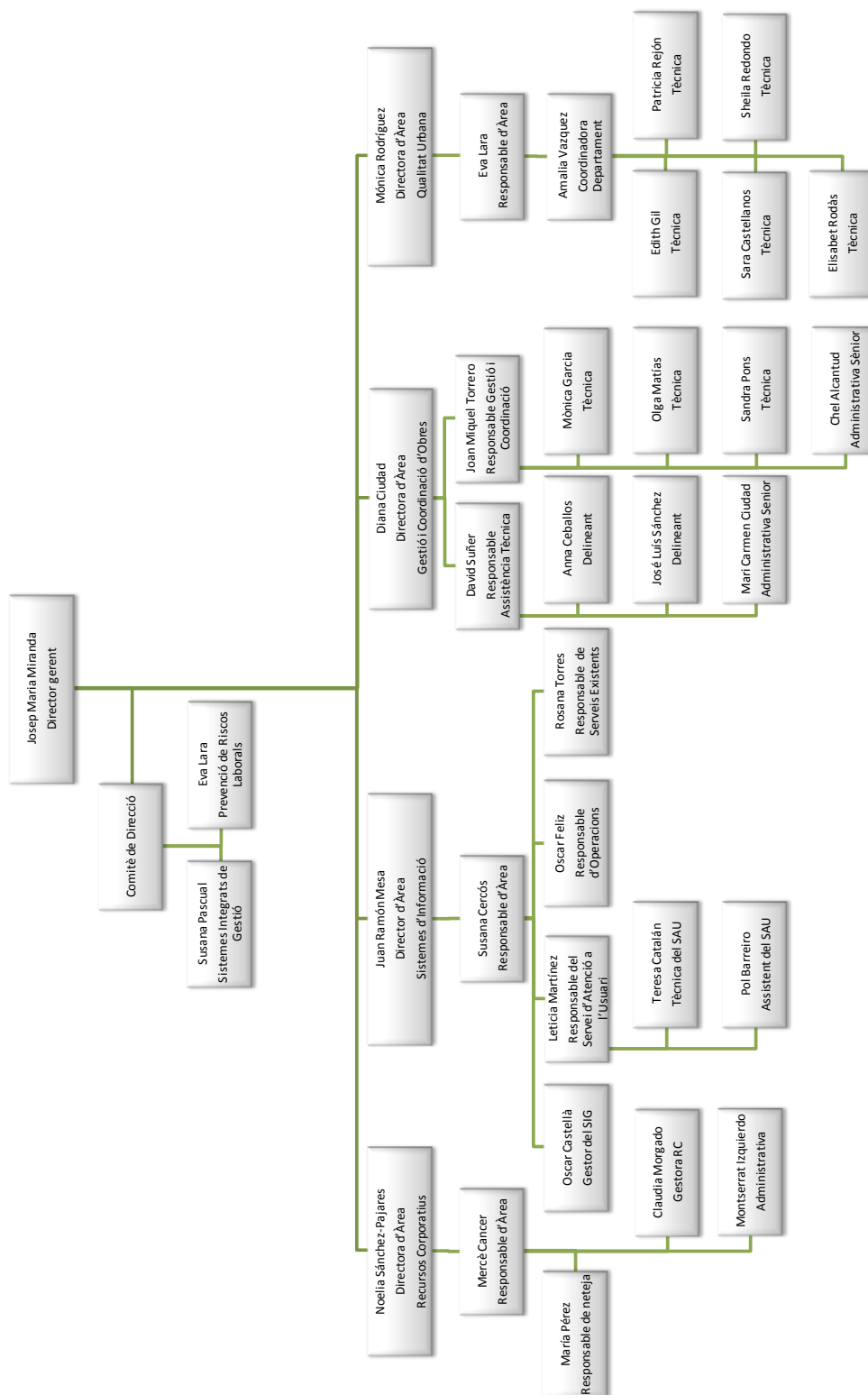


Les línies d'activitat d'ACEFAT són:

- 1990. Gestionar, tramitar i coordinar les obres de serveis
- 2002. Pla de comunicació de les obres
- 2003. Direcció de Qualitat urbana de les obres de serveis
- 2008. eWise: Plataforma web que permet publicar els serveis de qualsevol companyia facilitant l'accessibilitat a la informació dels serveis existents.
- 1995. Tanca ACEFAT: nou model de tanca accessible i sostenible.
- 2010. Gestió d'incidències i reclamacions d'obres i elements de superfície.

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

L'organització d'ACEFAT a data 31 de desembre del 2011:



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

2.2. ELS ÒRGANS DE GOVERN

Junta d'administradors

Components	Un representant de cada soci (Ajuntament de Barcelona i sis companyies de serveis) Assisteix el Delegat de l'Ajuntament de Barcelona Assisteix el Director Gerent d'ACEFAT
Reunions 2011	4
Temes tractats	Els temes tractats han estat l'evolució de l'activitat, l'eWise, la tanca, la plataforma IRIS, el pressupost del 2012 i l'aprovació dels comptes del 2011.

Comitè de Direcció

Components	Directors d'àrea i el Director Gerent (5) Assisteixen segons necessitat les Responsables del Sistema Integrat de Gestió (2)
Reunions 2011	14
Temes tractats	S'ha tractat, entre d'altres temes, la gestió d'incidències i l'anàlisi de la satisfacció dels clients, la seguretat de la informació de les dades, les tarifes de l'eWise, la comunicació interna i externa i l'elaboració del Pla de Comunicació, l'anàlisi de l'adequació de la plantilla al volum de treball i les necessitats de formació interna, el Simulacre d'incendis, l'enquesta de clima laboral i factors psicosocials 2011 (PSQCat 21) i la subvenció per a l'elaboració d'un Pla d'Igualtat concedida per la Secretaria de Igualdad, així com l'elaboració del Protocol d'actuació sobre la violència i l'assetjament al treball, la presentació al Premi Disseny al Reciclatge i a l'Ability Awards de Telefónica.

Comitè Integrat

Components	Directors d'Àrea i el Director Gerent (5) Responsable de Prevenció de Riscos Laborals Responsable del Sistema Integrat de Gestió
Reunions 2011	3
Temes tractats	Els temes tractats han estat els pertinents a la revisió per la direcció, així com l'anàlisi dels resultats de l'auditoria interna i externa.

Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social (CEiRS)

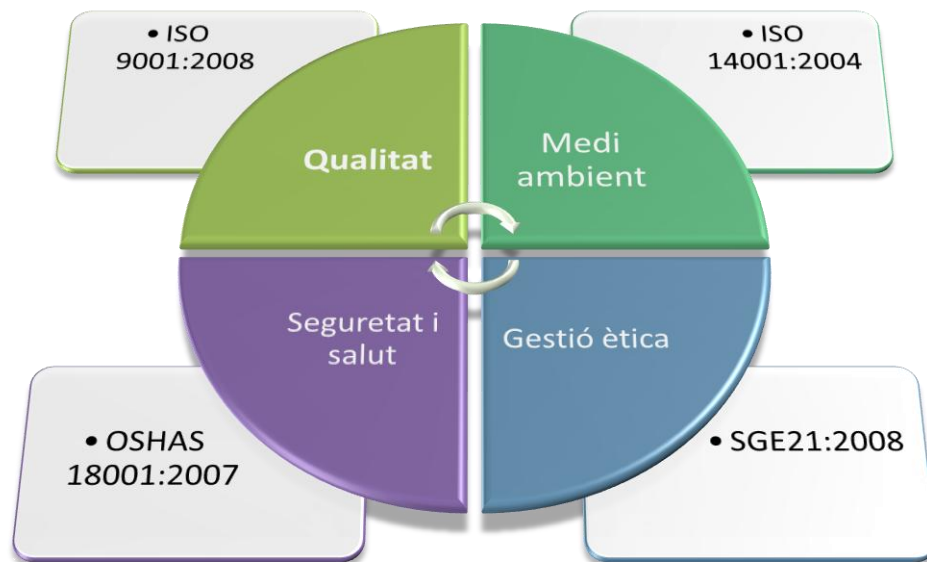
Components	Persones treballadores d'ACEFAT (7) Assisteix la portaveu del CEiRS
Reunions 2011	4
Temes tractats	Entre d'altres, la revisió d'objectius relatius a seguretat i salut, medi ambient i gestió ètica, anàlisi i valoració de la Campanya de Donació de Sang, tractament de les qüestions que han arribat a la bústia de suggeriments (aigua freda), normes de convivència (zona de pas), convidar a una persona de Qualitat Urbana a formar part del CEiRS donat que amb la reestructuració de l'empresa aquesta àrea no estava representada, percepció per part de les persones que formen part d'ACEFAT de les baixes que han tingut lloc durant el 2011, creació del consell assessor o consell de savis, plantejament de l'avaluació de riscos psicosocials i clima laboral, sopar de nadal, participació del Global compact plantejant mesures anticorrupció, nou punt a la política integrada incorporant per fer el banc d'hores i la Subvenció per al Pla d'Igualtat.

2.3. ESTRATÈGIA

Durant el període 2011, els quatre processos que s'estableixen com a pilars estratègics són: la comunicació, la millora del sistema, i la satisfacció del client.

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

El **Sistema Integrat de Gestió**, ajuda a establir l'estratègia d'ACEFAT.



Durant el període que abasta la memòria s'ha treballat en els processos relacionats amb la **satisfacció del client**, en base a les següents línies d'actuació: Les reunions d'activitat, la gestió de les queixes i les felicitacions a les reunions d'àrea i als Comitès de Direcció. L'enquesta de satisfacció al client es realitzarà durant el 2012.

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

Missió

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

Visió

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

Valors

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

2.4. GRUPS D'INTERÈS¹

La identificació de les parts interessades millora la comunicació recíproca i augmenta el compromís de l'organització amb els grups d'interès. Un dels objectius és aprofundir en la percepció de socis i de les persones que treballen a ACEFAT, sobre la funció de la memòria de sostenibilitat i els continguts que ha de tenir.

Cal destacar la incorporació de les empreses competidores² en els grups d'interès de relació indirecta i lligada a l'activitat.

Per altra banda, de manera pilot, des de l'àrea de Qualitat urbana es va portar a terme una enquesta ciutadana sobre el funcionament de les obres però no es van obtenir resultats concloents.



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

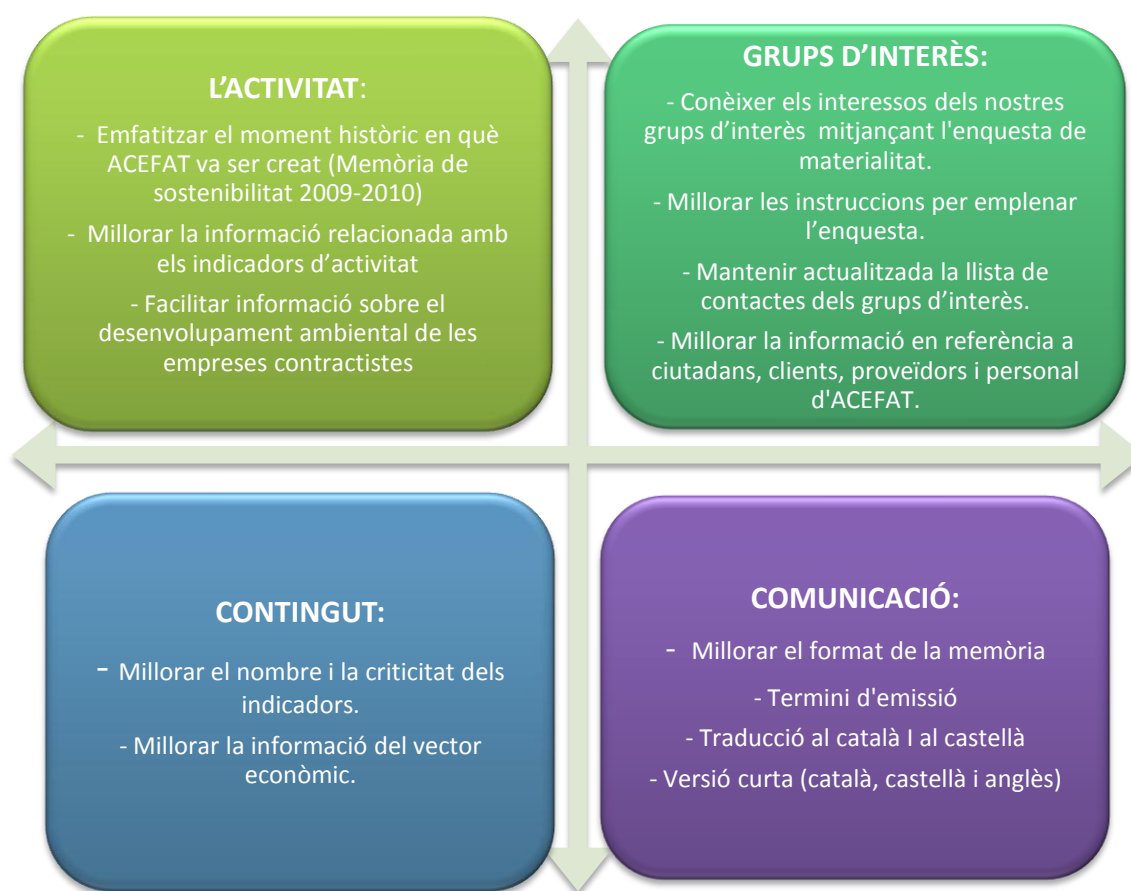
² Ens referim a les empreses que entren en competència en el camp de la publicació de serveis existents.

La comunicació amb els grups d'interès³ s'ha gestionat principalment gràcies al telèfon, correu electrònic. Cal destacar també les reunions pròpies de l'activitat, les reunions amb els treballadors/es per recollir les millores en els processos de l'activitat en els àmbits de qualitat, medi ambient, seguretat i salut i ètica.

A continuació analitzarem els objectius assolits en referència als resultats obtinguts a l'enquesta de materialitat realitzada sobre la memòria de sostenibilitat del 2008 que es poden consultar a l'anterior memòria.

Respecte del **Pla d'acció de millora de la memòria**, es van assolir el 100% de mesures proposades en l'àmbit de l'activitat a la memòria del període 2009-2010.

Per altra banda, les mesures proposades en els àmbits dels Grups d'interès, Contingut i Comunicació han estat aplicades en aquesta memòria, del període 2011.



³ Els mecanismes de comunicació estan més detallats en els apartats dedicat al grup d'interès corresponent.

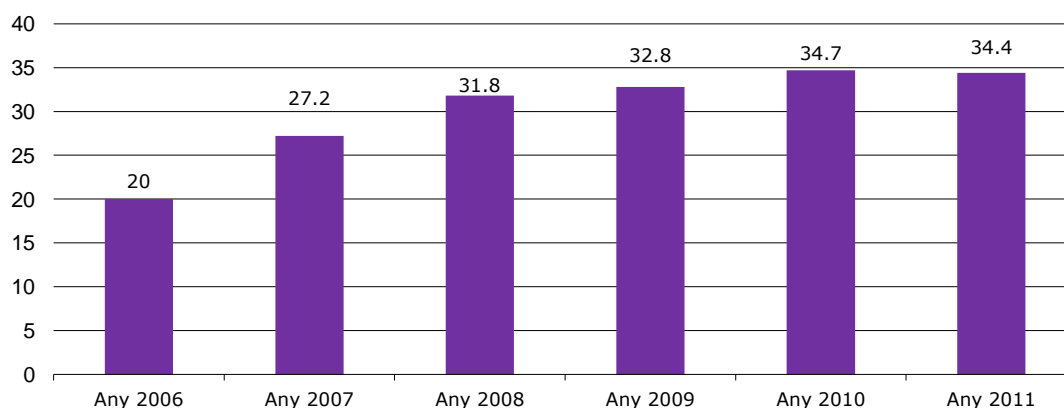
3. VECTOR SOCIAL

3.1. PERSONES TREBALLADORES

3.1.1. Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats

Més enllà de la perspectiva de gènere, ACEFAT té una visió global de la igualtat d'oportunitats que implica una **gestió activa de la diversitat a l'empresa, i que aquest any s'ha vist reforçada amb la sol·licitud i atorgament d'una subvenció per portar a terme l'elaboració i implementació d'un Pla d'Igualtat.**

Evolució de la plantilla mitjana equivalent

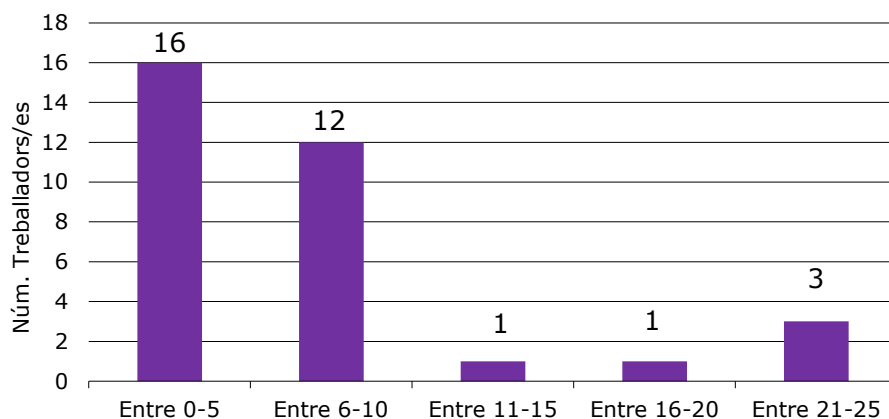


Es prioritza **el contracte de tipus indefinit, es fomenta la formació i l'ús de diferents mesures per integrar la vida personal i laboral.**

A data 31 de desembre del 2011, hi havia 33 persones treballadores contractades, totes elles regides pel Conveni col·lectiu de treball per al sector d'oficines i despatxos de Catalunya.

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

Antiguitat



A data 31 de desembre del 2011:

El 94% de les persones contractades tenen un contracte indefinit.

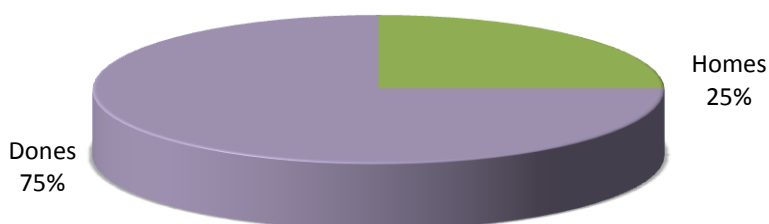
Estan representades 3 nacionalitats diferents, un 3% de les persones treballadores tenen una nacionalitat diferent a l'espanyola.

L'índex de rotació voluntària durant el 2011 ha estat d'un 0%.

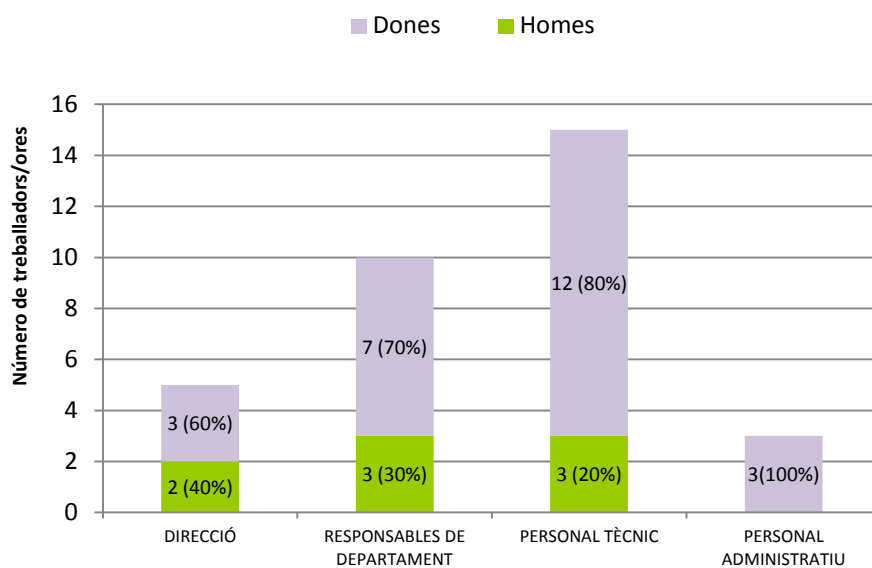
Durant el període 2011 hi ha hagut 3 baixes no voluntàries, sent 8,7% l'índex de rotació no voluntària.

ACEFAT, de manera voluntària, supera la contractació del 2% de personal amb alguna discapacitat, concretament en un 2,9%, plantejada per a empreses amb un nombre superior de 50 persones que recull la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (LISMI).

% Homes - Dones a la Plantilla

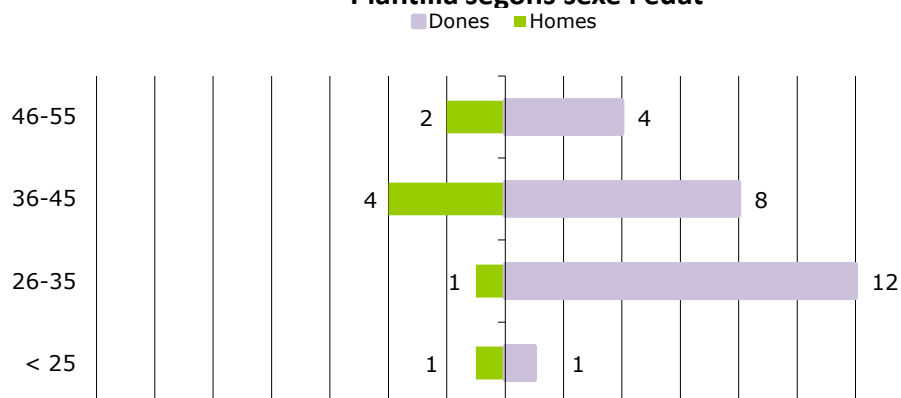


Perfil de la plantilla por sexe i categoria



Les dones es troben representades en un percentatge igual o superior al 60% en totes les categories professionals. La plantilla està equilibrada a totes les categories professionals excepte la de personal administratiu on no hi ha presència d'homes.

Plantilla segons sexe i edat



ACEFAT té una plantilla jove en la que el 80% no supera els 45 anys.

3.1.2. Beneficis Socials

Els beneficis socials es recullen a la Política d'Integració Vida Personal i Laboral (PIVPL). Durant el 2011 s'ha incorporat la següent mesura:

Banc d'hores

Les persones que, per motius de producció, hagin de realitzar temporalment més hores de treball que les establertes al seu horari laboral a ACEFAT, podran acumular-les en el seu compte del banc d'hores de l'empresa. Aquest registre haurà de ser validat pel director de l'àrea corresponent. El treballador podrà convertir el seu saldo d'hores en dies de festa addicionals als establerts per conveni, els quals es regiran segons els mateixos criteris que regulen el gaudir de festes i vacances.

Durant el 2011, el 58% de la plantilla⁴ ha gaudit d'alguns dels següents punts de la política:

Punt de la Política	Descripció	Núm. beneficiaris
1.1.3	Horari. Jornada intensiva per embaràs	1
1.1.5	Horari. Jornada Comprimida	9
1.1.6	Horari. Banc d'hores	1
1.2	Horari. Flexibilitat	2
2.1.1	Permisos. Permisos programats	6
2.1.4	Permisos. Dies de lliure disposició	14
2.2	Maternitat	1
3.4	Vacances. Antiguitat	1
4	Teletreball	4

Durant aquest període una dona ha estat mare i ha sol·licitat, amb normalitat, la baixa per maternitat més les 4 setmanes que s'ofereix a la Política d'integració de la vida laboral i personal. Per altra banda, no s'ha produït cap paternitat.

⁴ 4 Persones beneficiades / PME

Atorgament de la SUBVENCIÓ PER A L'ELABORACIÓ D'UN PLA D'IGUALTAT.

Beneficis:

- Implantar mesures per afavorir la igualtat a l'empresa, i evitar els greuges comparatius entre les persones treballadores.
- Suport econòmic.
- Millorar el clima laboral.

Cas exemple a la publicació de la Secretaría de Igualdad y el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y de Forética: "Igualdad y RSE. Guía para pymes".

Beneficis:

- Facilitar informació a altres empreses com a model per implementar mesures de flexibilitat.
- Reconeixement.
- Publicitat.

La següent taula mostra la relació entre els salaris de les dones i dels homes per categoria laboral:

Grup professional / categoria	Salari dones / Salari homes	Salari dones / Salari homes (*)
B1	0,87	0,98
B2	0,85	1,07
B6	-	-
B7	1,03	1,03
B13	-	-
B16	1	1
B20	-	-
C	-	-

Salari: Salari base més imports addicionals com els basats en anys de servei, bonificacions, inclòs efectiu o valors com participacions o accions, prestacions, hores extra, temps degut i qualsevol complement addicional (per exemple, transport, manutenció i atenció infantil).

(*) Hi ha dues categories on es produeixen situacions no habituals com responsabilitats addicionals, molta antiguitat o el no compliment de tots els requeriments que comporta un lloc de treball, fet que fa que l'indicador variï considerablement. Per aquest motiu també s'ha calculat l'indicador sense aquests valors i es troba en la segona columna.

En les categories on no hi ha ràtio només hi treballa un dels dos gèneres.

3.1.2.1. Formació i desenvolupament professional

Els mecanismes d'identificació de les necessitats formatives:

- Propostes des de Direcció segons les necessitats detectades, mitjançant l'observació del desenvolupament de les tasques.
- Inquietuds dels treballadors i treballadores.
- Proposta d'àrees i aspectes a millorar extreta de l'avaluació per competències (360 graus). Tot i que el compromís inicial per part d'ACEFAT va ser d'implementar les accions formatives en 3 anys, l'organització amplia aquest termini a 5 anys.
- Les aportacions dels grups d'interès també poden obrir àrees formatives a treballar.

Les persones treballadores a nivell de formació⁵ es poden beneficiar del pagament del cost econòmic dels estudis, o una part dels mateixos, benefici d'hores laborals per dedicar-les a la realització d'aquests estudis i flexibilitat per realitzar les formacions durant l'horari de treball.

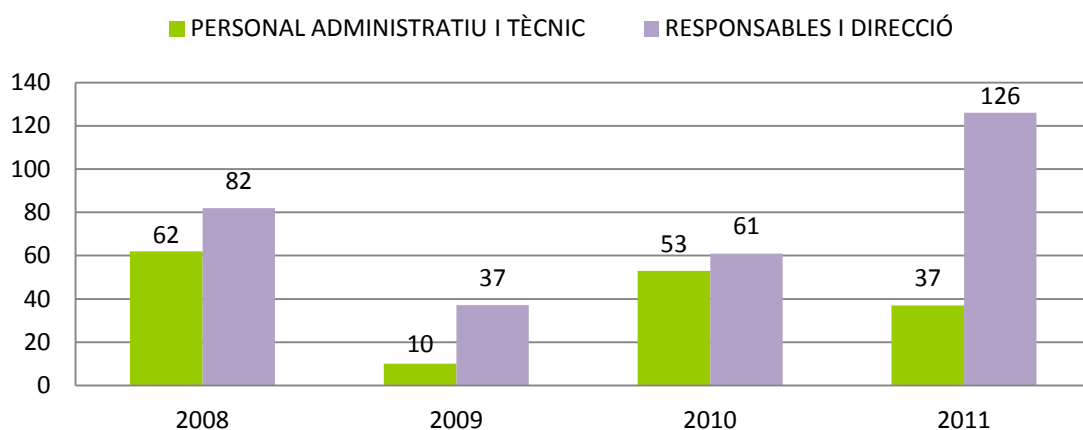
Destaquem l'augment d'hores del grup de Responsables i Direcció (que implica al 42% de la plantilla), com a conseqüència dels cursos d'idiomes que s'estan fent per millorar la projecció d'ACEFAT a l'exterior.

A finals del 2011 assisteixen al curs "d'Atenció a l'usuari mitjançant tècniques de Programació Neurolingüística (PNL) i Intel·ligència emocional" dues terceres parts de la plantilla. El curs té com a objectiu treballar l'atenció a l'usuari des del creixement personal, i així treballar eines i habilitats que siguin útils pel desenvolupament de la feina però també en els altres àmbits on les persones treballadores es desenvolupen.

La tercera gran àrea que s'ha treballat mitjançant la formació és el certificat ITIL, actualment el 75% de les persones que conformen l'àrea de Sistemes d'Informació disposen d'aquest certificat que permetrà millorar els processos a l'àrea.

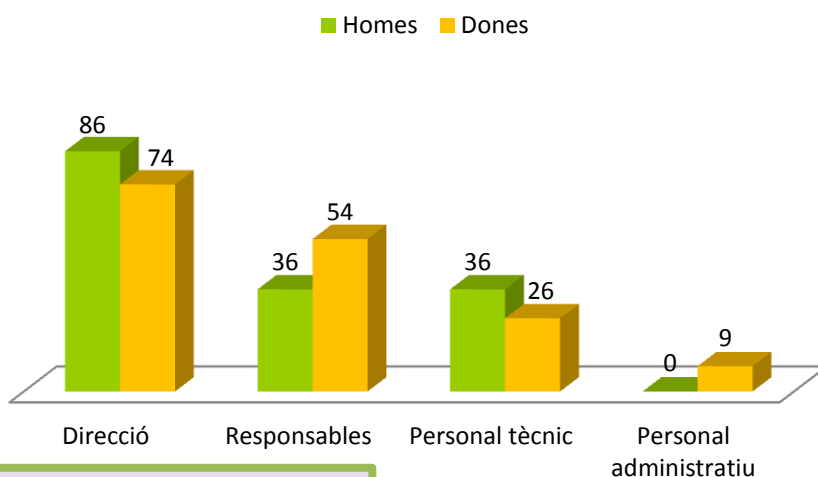
⁵Regulat pel punt 5.3 de la Política d'Integració de la vida personal i laboral.

Hores / persones a cada categoria



El 88% de les persones de la plantilla han rebut formació continuada.

Hores de formació per persona segons categoria



El valor d'hores del personal administratiu masculí és zero perquè no hi ha cap home en aquesta categoria professional.

El valor d'hores de formació relacionada amb la Prevenció de Riscos Laborals està disponible al punt sobre Seguretat i Salut.

3.1.2.2. Canals de diàleg amb els treballadors

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

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

2011

- Àrea de Qualitat urbana: 24 reunions.
- Àrea de Gestió i coordinació d'obres: 10 reunions (11 taules de serveis).
- Àrea de Recursos corporatius: 4 reunions.
- Àrea de Sistemes d'Informació: 44 reunions.

Bústia de suggeriments: Les propostes rebudes durant el 2011 han estat 2: una relacionada amb el consum d'aigua freda i la segona en relació a la gestió de residus. Les accions correctives derivades dels suggeriments, han implicat una consulta al CEiRS, i una acció de millora en la gestió de residus d'ACEFAT amb la incorporació de 2 contenidors per material pel punt verd, respectivament.

Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social: Veure pàgina 10. De cara al 2012 es portarà un registre de les consultes realitzades directament als membres del CEiRS.

Butlletí ACEFAT 2.0: durant el 2011 es publiquen 9 butlletins interns.

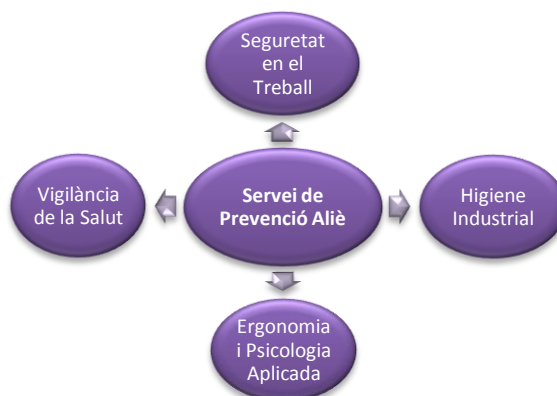
Reunions trimestrals: Es realitzen reunions trimestrals amb tota la plantilla i tant s'exposen temes de qualitat, medi ambient, seguretat i salut i ètica; com es demana a les persones treballadores que participin d'aquests temes i que exposin d'altres que hagin pogut detectar. Els temes més rellevants han estat: el model de relació, la gestió d'espais i serveis comuns i l'informació sobre l'enquesta de clima laboral i factors psicosocials.



3.1.2.3. Seguretat i Salut en el treball

La gestió de la prevenció a l'empresa és competència de la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals.

Mútua en cas d'accident laboral



OHSAS 18001:2007

Els objectius en l'àmbit de la Prevenció de Riscos Laborals són garantir la seguretat i salut als llocs de treball i minimitzar l'accidentalitat, motiu pel qual es desenvolupen les següents tasques: implementació de les mesures de prevenció, la formació contínua amb una freqüència de dos anys, la comunicació i la identificació dels riscos laborals. Durant el 2011 només s'ha realitzat formació de prevenció de riscos laborals específica pel lloc de treball, per això la disminució del número d'hores de formació en comparació a altres anys en què s'havia realitzat formació específica d'emergències, simulacre, primers auxilis, etc. Cal destacar també que durant aquest 2011 s'ha iniciat el procés per avaluar els riscos psicosocials, segons la metodologia PSQ CAT21 COPSOQ, i que a la memòria del 2012 es comunicaran els resultats i les mesures que han sorgit d'aquest procés.

	2009	2010	2011
Hores de formació ⁶ relacionada amb la PRL	87,5	216,5	24
Hores de formació per persona	2,6	6,2	0,69
Accident laboral amb baixa	1	1	0
Incidents sense baixa	2	4	3
Percentatge de correcció de les mesures preventives	86	94	95

⁶ Els aspectes formatius que s'han tractat han estat la Prevenció de Riscos Laborals segons el lloc de treball.

3.2. SOCIS

El percentatge de participació per soci és del 14,3%.



Els pactes estatutaris regeixen el funcionament de l'empresa. També es poden adoptar acords a l'assemblea general de socis o Juntes d'administradors.

El president d'ACEFAT és nomenat per l'Ajuntament, i no ocupa un càrrec executiu dins de l'organització.

A les **juntes d'administradors** assisteixen els administradors en representació dels Socis, el delegat de l'Ajuntament a ACEFAT i el Director Gerent per reportar sobre l'activitat de l'empresa.

A banda de la informació programada per a cada reunió, els socis poden sol·licitar més informació, la resposta a les seves peticions serà donada en 7 dies.

3.3. CLIENTS

ACEFAT considera com un dels seus processos estratègics la satisfacció del client, és per aquest motiu pel qual s'estableixen el màxim de canals de comunicació amb ells i es possibiliten processos on el flux d'informació sigui constant i bidireccional.

Tipologia de clients	<ul style="list-style-type: none">• Els membres de l'Agrupació i per tant socis de la mateixa.• Empreses explotadores de serveis que no són membres de l'Agrupació i particulars.• L'Ajuntament de Barcelona (també membre d'ACEFAT vehiculant la seva participació a través de l'IMU, Institut Municipal d'Urbanisme).
-----------------------------	---


Els canals de comunicació	<ul style="list-style-type: none">• Taules de serveis i reunions de comissions d'obres: reunions dels agents implicats en les obres de canalització.• Comunicacions telefòniques i correus electrònics per realitzar la gestió, tramitació i posterior seguiment de les obres de canalització.• Plataforma eGIOS, es pot veure l'evolució del procés, els informes, etc.• Reunions amb les empreses contractistes, les empreses sòcies i l'Ajuntament per analitzar l'evolució de la qualitat urbana de les obres.• Enquesta de satisfacció del client.
----------------------------------	---


L'enquesta de satisfacció del client prevista per l'any 2011 es durà a terme durant el 2012.


3.4. COMUNITAT

L'acció social d'ACEFAT es basa en la campanya de donació de sang, la participació en esdeveniments i reconeixements rebuts de caire social o ambiental, i el ressò mediàtic de la nostra activitat que pot impactar positivament en empreses similars a la nostra.


3.4.1. Abast local


	<p>Escola Xavier i IES El Palau</p> <p>Durant l'any 2011, 2 persones han finalitzat les seves pràctiques d'empresa a ACEFAT, en els estudis de Gestió administrativa i en el de Sistemes de Telecomunicacions i informàtics.</p>
---	---

	<p>AGENDA 21</p> <p>Participació en les diferents activitats formatives que porta a terme la secretaria de l'Agenda 21 (Comunicació 2.0, Pla de comunicació, etc.).</p>
---	--

	<p>Centre de suport a l'empresa de l'Ajuntament de Gavà</p> <p>Sessió de sostenibilitat de les empreses, on participem en qualitat d'empresa compromesa amb la gestió sostenible i responsable.</p>
---	--

3.4.2. Abast regional

	Col·legi d'Ambientòlegs de Catalunya (COAMB)
	Participació a la segona edició del curs Sistemes Integrats de Gestió, organitzat pel COAMB, on ACEFAT explicava el seu model de Sistema Integrat de Gestió en els aspectes de la qualitat, medi ambient, seguretat i salut i ètica a la última sessió com a cas exemple.

	Banc de Sang i Teixits de Catalunya							
	ACEFAT ha estat promotora de la IV campanya de donació de sang a l'edifici Mercuri, on es troben les oficines, amb la col·laboració d'Acsa-Sorigué. <table border="1" data-bbox="555 969 1281 1104"><thead><tr><th></th><th>2011</th></tr></thead><tbody><tr><td>Total de donacions</td><td>20</td></tr><tr><td>Oferiments</td><td>2</td></tr><tr><td>Donants nous, de primera vegada</td><td>2</td></tr></tbody></table>		2011	Total de donacions	20	Oferiments	2	Donants nous, de primera vegada
	2011							
Total de donacions	20							
Oferiments	2							
Donants nous, de primera vegada	2							

	Associació Catalana de Fibrosi Quística (ACFQ)
	Durant més d'un any, ACEFAT ha comptat en el seu racó solidari amb un pot per recaptar fons per contribuir amb l'Associació Catalana de Fibrosi Quística (ACFQ). La Núria Sanz, es va acostar a ACEFAT per recollir l'aportació, el David Suñer, com a representant del Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social, fa entrega del pot amb 30,51 euros. 

Segona setmana de la RSE a Catalunya

Participació a la Segona Setmana de la RSE presentant mesures de caire ambiental i social implementades a les seves línies d'activitat i a la direcció de persones.



Premi Disseny al Reciclatge 2011

ACEFAT va presentar el nou Model de Tanca accessible i sostenible als Premis Disseny al Reciclatge organitzats per l'Agència de residus de la Generalitat de Catalunya. La tanca va ser seleccionada i apareix al document que recull a tots els participants d'aquesta edició.





Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom del Departament d'Empresa i Ocupació


La Memòria de Sostenibilitat del 2008 d'ACEFAT ha estat valorada pel Grup de Treball en Responsabilitat Social del Consell de Relacions Laborals de Catalunya, amb l'objectiu que se'n pugui donar difusió a través del portal Rscat. <http://rscat.gencat.cat> i serveixi de referència i bona pràctica a la resta d'empreses interessades en implantar criteris de gestió socialment responsables.





3.4.3. Abast estatal

	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
	Subvenció per a l'elaboració d'un Pla d'Igualtat amb l'objectiu d'implantar mesures per afavorir la igualtat a l'empresa i millorar el clima laboral.


	Forética y Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad
	ACEFAT participa com a cas exemple sobre la corresponsabilitat a l'empresa a la publicació " Igualdad y RSE. Guía para pymes ".

	Càtedra de Mango de RSC de la UPF
	Participació com a empresa exemple en el Document de treball no 10 de la Càtedra de Responsabilitat Social Corporativa de la Universitat Pompeu Fabra: " Códigos éticos de las empresas españolas: Un análisis de su contenido ".

3.4.4. Abast internacional

	Ayuda en acción
	<p>ACEFAT ha col·laborat a la Campanya de Nadal 2011 d'Ayuda en Acción, dins del marc del projecte "Una Infancia Saludable". Els diners recaptats són destinats a portar a terme tractaments oncològics pels nens i nenes de les ciutats de Mexic DF i Oxaça.</p>
	

	Smart City Expo & World Congress
	<p>El dia 30 de novembre el Josep Maria Miranda, Director Gerent, va participar com a ponents a la sessió "Integrated management of urbanspace" explicant el model de gestió integrada i coordinació de les obres de serveis de la ciutat de Barcelona.</p>

	Global Compact i Global Reporting Initiative
	<p>Participació en les Enquestes de millora per a l'elaboració de la guia G4 per GRI, i l'enquesta anual del Pacte Mundial sobre implementació.</p>

3.4.5. Comunicació



Durant el 2011 la visibilitat de l'organització als mitjans de comunicació massius disminueix un 53%.

Al 2011 ACEFAT apareix 25 vegades en diferents mitjans de comunicació.

Les notícies relacionades amb temes de RSE passen del 47% al 52% del percentatge total de notícies.

Aparicions d'ACEFAT en mitjans de comunicació. (01 gener-31 desembre 2011)	
Suport / mitjans impresos:	4
Suport / mitjans digitals:	21
Àmbit nacional:	20
Àmbit regional:	5
Capçalera generalista:	1
Capçalera especialitzada:	19
Premsa econòmica:	4
TOTAL APARICIONS:	25

3.5. PROVEÏDORS

ACEFAT és conscient de la importància dels proveïdors en el desenvolupament de les seves activitats, i aquest és el motiu pel qual es valora l'acompliment dels seus serveis i productes en els quatre àmbits que engloben el sistema integrat de gestió i se'ls hi sol·licita l'adhesió al nostre compromís ètic.

Al llistat de proveïdors homologats, el nombre de proveïdors⁷ habituals o continus és 47, i de puntuals o esporàdics és de 54.

El 100% dels mateixos donen compliment als drets humans.

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

- La proximitat.
- Productes reciclats o que incloguin criteris ecològics i de sostenibilitat en el seu cicle de vida.

⁷A data 31 de desembre del 2011.

4. VECTOR AMBIENTAL

4.1. EL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

ACEFAT integra la gestió ambiental segons la norma **ISO 14001:2004**, el compromís amb **Agenda 21**, i l'adhesió al **Pacte Mundial**.

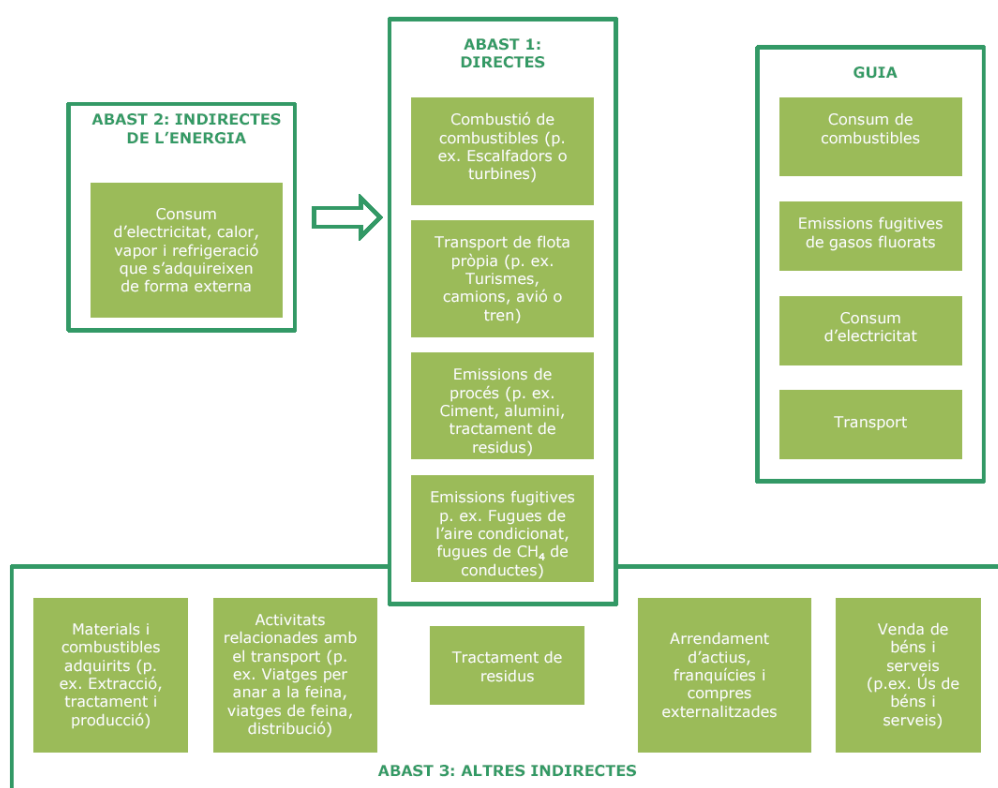
Les fites en el camp ambiental que ACEFAT ha portat a terme durant el 2011, en relació a l'abast dels impactes, són:

Local	<ul style="list-style-type: none">• Millora en la Gestió de Residus: contenidors Punt Verd i informació sobre la gestió de residus als treballadors/ores
Regional	<ul style="list-style-type: none">• La Tanca ACEFAT ha estat seleccionada en el Premi Disseny per al Reciclatge 2011, categoria de projectes• Disminució del consum de paper: implantació de l'enotificació
Internacional	<ul style="list-style-type: none">• Reducció de les emissions de CO₂ mitjançant millores a la distribució elèctrica i la implementació de l'expedient electrònic, l'enotificació.

4.2. CONSUM DE RECURSOS NATURALS

4.2.1. Energia

Amb l'objectiu d'adherir-nos als Acords Voluntaris durant el 2012, programa que promouen des de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, exposarem la informació sobre el consum energètic de les activitats desenvolupades per ACEFAT segons els tres abasts de tipus d'emissió de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEH) que proposen a la Guia pràctica de càlcul d'emissions de GEH, elaborada per l'Oficina Catalana de Canvi Climàtic, i que segueix la metodologia Greenhouse Gas Protocol.



ABAST 1: EMISSIONS DIRECTES

Inclou les emissions directes que procedeixen de fonts que posseeix o controla el subjecte que genera l'activitat.

A ACEFAT no es consumeixen combustibles ni disposa de cap font pròpia o que controla. No es disposa de flota pròpia.

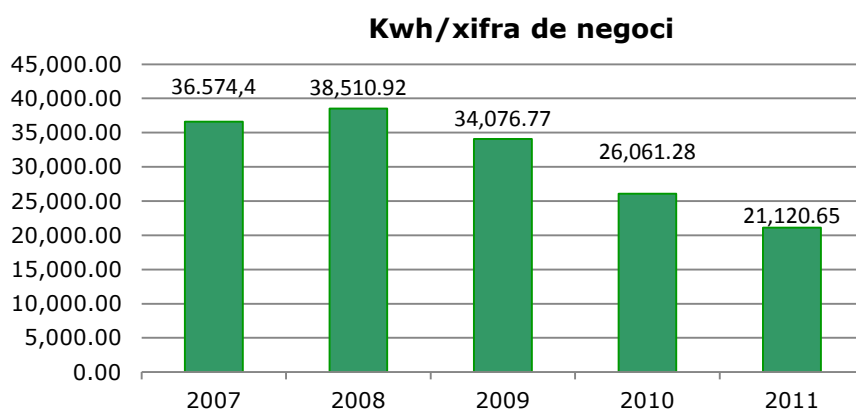
No s'han detectat fuites dels gasos de l'aire condicionat durant el 2011.

ABAST 2: EMISSIONS INDIRECTES DE LA GENERACIÓ D'ELECTRICITAT I DE CALOR, VAPOR O FRED.

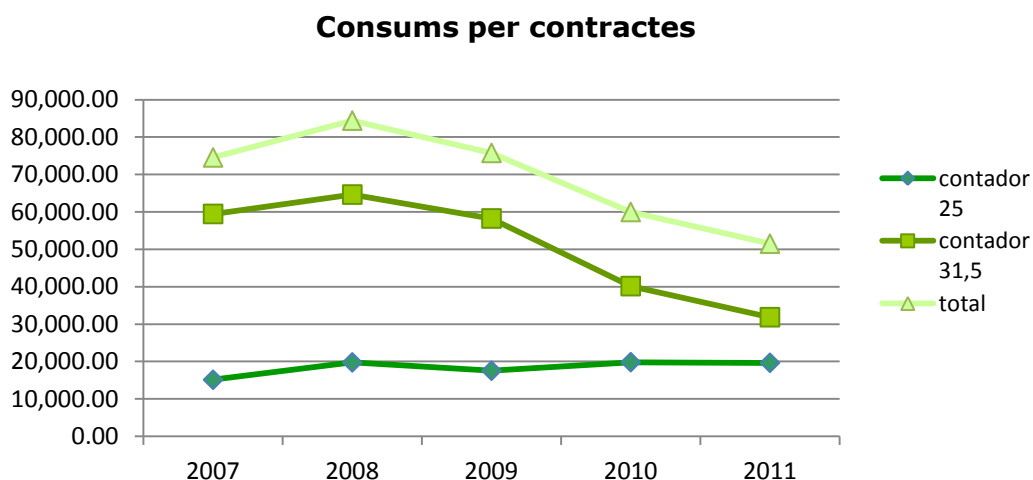
Comprèn les emissions derivades del consum d'electricitat i de la calor, vapor o fred, que es produeixen físicament en la instal·lació on l'electricitat o la calor són generades. Aquestes instal·lacions productores són diferents de l'organització de la qual s'estimen les emissions.

El consum de fred o calor està centralitzat a tot l'edifici, i no disposem de comptadors específics per ACEFAT ni de les dades d'aquests aspectes.

El consum d'electricitat a les oficines per xifra de negoci ha disminuït un 19% durant el període del 2011.



A ACEFAT disposem de dos comptadors, un contractat amb una potència de 25 Kwh, i l'altre de 31,5 Kwh.



Si fem el seguiment per separat de consum dels dos comptadors, podem comprovar que el consum elèctric vinculat al contracte de 31,5Kwh, vinculat al consum dels servidors, entre el 2008 i el 2011 ha disminuït un 51%. La substitució de maquinària per equips de major eficiència en el 2009, i l'externalització d'una part dels centres dels processaments de dades (CPD) abans de l'estiu del 2010 expliquen la disminució de consum energètic i de les emissions de CO₂.

A finals del 2011 s'han redistribuït part de les connexions dels llums de les oficines en relació al seu ús.

Les emissions indirectes de CO₂ equivalent⁸ en relació a la xifra de negoci s'han calculat tenint en compte el consum d'electricitat⁹, i han augmentat un 3,7% entre el 2010 i el 2011.

EMISSIONS INDIRECTES DE CO₂					
	2007	2008	2009	2010	2011
Kwh	74.571,60	84.412,29	75.777,02	59.984,18	51.501,00
Kwh / m²	160,06	163,75	147,75	111,60	92,05
Emissions de CO₂ produïdes (en tones)	23,3	26,4	22,5	12,4	13,8
Tones de CO₂ produïdes/xifra de negoci	11,5	12,1	10,1	5,4	5,6

⁸S'ha considerat els valors pel mix elèctric (gCO₂/Kwh) facilitats per l'Oficina de Canvi climàtic a la Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (versió març 2012). Pel 2007 s'ha considerat el mateix valor que pel 2008.

⁹ No es disposa dels valors de consum de gas natural que consumeix l'edifici ni de gasoil i gasolina del transport.

ABAST 3: ALTRES EMISSIONS INDIRECTES

Inclou tota la resta d'emissions indirectes. Les emissions d'abast 3 són conseqüència de les activitats del subjecte, però provenen de fonts que no són posseïdes o controlades pel subjecte.

A ACEFAT no s'extrauen o produeixen materials adquirits.

El 39,4% de la plantilla d'ACEFAT realitza part de la seva activitat fora de l'oficina (Tècnics de QU, Delineants i Tècnics de GiCO). El 77% d'aquest personal utilitza el transport públic per moure's per la ciutat de Barcelona i visitar les diferents zones on es troben les obres.

Durant el 2011, entre 2 i 3 persones han utilitzat la seva moto personal per realitzar desplaçaments en el desenvolupament de l'activitat de manera habitual però no es disposa de dades de quilometratge, però sí de les ITVs conformes.

Durant el 2011, no s'han comptabilitzat les emissions dels viatges in itinere o els viatges de feina.

No es disposa del consum elèctric que comporta l'externalització de part dels nostres servidors.

No es disposa dels quilòmetres realitzats per l'empresa de missatgeria.

Els quilòmetres realitzats en el procés del Pla de comunicació, d'abast urbà, han estat 15.942, aplicant la metodologia que proposa l'OCCC obtenim una emissió de 3,92 tones de CO₂¹⁰.

El nombre de desplaçaments nuls¹¹ dins del Pla de comunicació ha estat de 66, el que implica una reducció dels mateixos d'un 69% respecte el 2010.

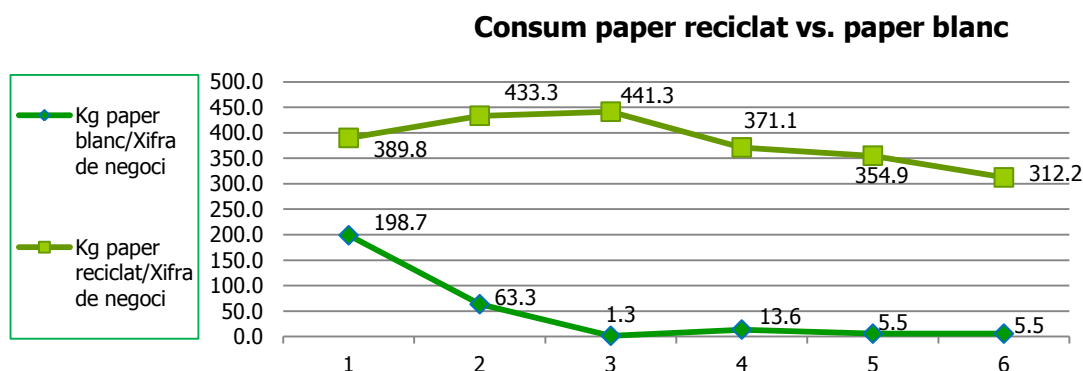
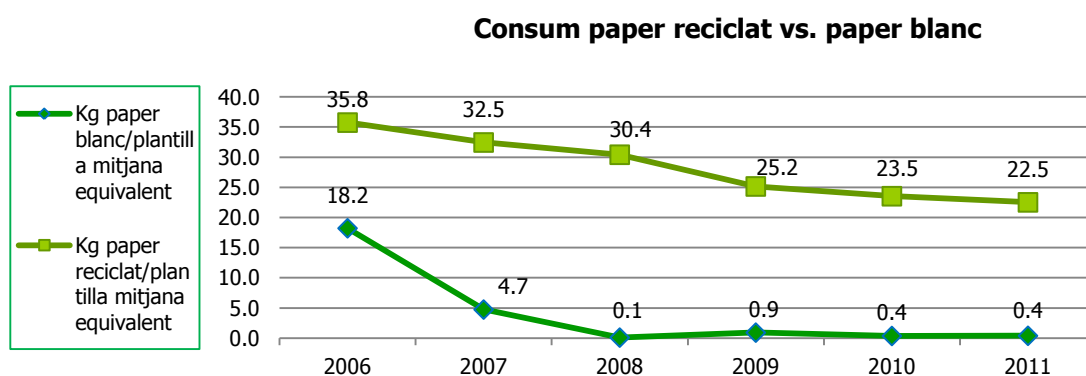
¹⁰ Calculat per una furgoneta Diesel amb una cilindrada 4/1997.

¹¹ Desplaçaments en què, per diferents causes, no s'ha pogut dipositar el cartell.

4.2.2. Paper

El consum de paper blanc s'ha mantingut durant el 2011.

Com es pot observar, el consum de paper reciclat¹² per plantilla mitjana equivalent s'ha reduït en un 4%.



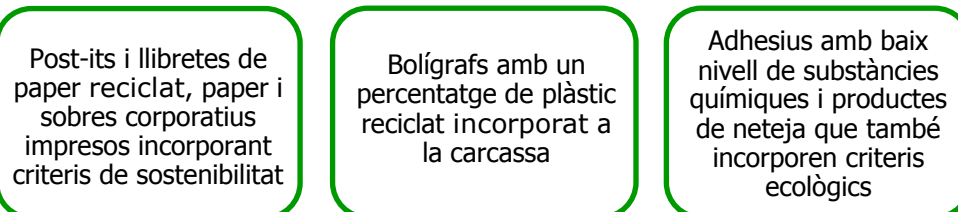
El **consum de paper reciclat per xifra de negoci ha disminuït** en un 12% durant el 2011.

Tot i que han augmentat el nombre de serveis que fem als clients, la implantació de l'expedient electrònic i la disminució de les tramitacions expliquen la disminució en el consum de paper.

¹²El paper utilitzat a les oficines és 100% reciclat i lliure de clor, provinent de boscos ben gestionats, certificats d'acord amb els estàndards del Forest Stewardship Council (FSC). És conforme amb l'Àngel Blau i certificat per NAPM.

4.2.3. Criteris ambientals a les compres: Compra verda

ACEFAT manté criteris de compra verda en el material d'oficina:



Els tòners utilitzen cartutxos reutilitzats o d'una empresa que aplica un sistema de reciclatge al seu procés operatiu.

ACEFAT forma part de la Xarxa Compra Reciclat.

4.2.4. Generació de Residus

A ACEFAT s'han generat durant aquest període els següents RESIDUS NO ESPECIALS.

Residus No Perillosos	Gestió	Valors
Paper i cartró	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors
Plàstic i envasos	Es gestionen mitjançant els contenidors de recollida selectiva de l'ajuntament.	Càlcul aproximat (ACEFAT)
Vidre	Es gestionen mitjançant els contenidors de recollida selectiva de l'ajuntament.	Càlcul aproximat (ACEFAT)
Restes vegetals	Es gestionen mitjançant els contenidors de rebuig de l'ajuntament.	No es disposa de valors
Residus Sòlids Urbans	Es gestionen mitjançant els contenidors de rebuig de l'ajuntament.	No es disposa de valors
Tòner (080318)¹³	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors
Piles (200134)	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors

Els residus especials que es generen són de les lluminàries de les lamparetes que fan un reforç a les pantalles dels ordinadors per arribar als nivells de luxometria adequats. Es reciclen en el punt verd, durant el 2011 no s'ha generat residus en aquest aspecte.

¹³ Codi segons el Catàleg Europeu de Residus.

4.2.5. Tòner i Piles

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Tòner (Kg)	124	93	72	108	63
Piles (Kg)	13	21	6	5	3

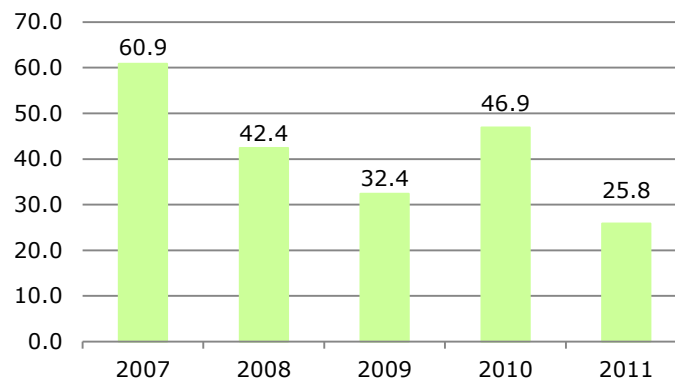
En el desenvolupament de l'activitat s'utilitzen piles recarregables de níquel i hidrur metàl·lic o piles alcalines, considerades com a Residu No especial (200134).

El pes de piles per valoritzar ha disminuït un 40%.

Durant el 2011 el consum de tòner¹⁴ es va reduir en un 42%, tornant a la tendència que hi havia abans de l'any 2010, on les accions formatives i la preparació de material van fer augmentar el consum. La disminució de consum de tòner pot ser degut a la implementació de l'expedient electrònic i la disminució de còpies que implica, així com a la baixada d'obres.

En termes relatius, segons la xifra de negoci, s'ha reduït en un 45% el consum de tòner durant aquest període.

Kg Residus de tòner valoritzats/xifra de negoci

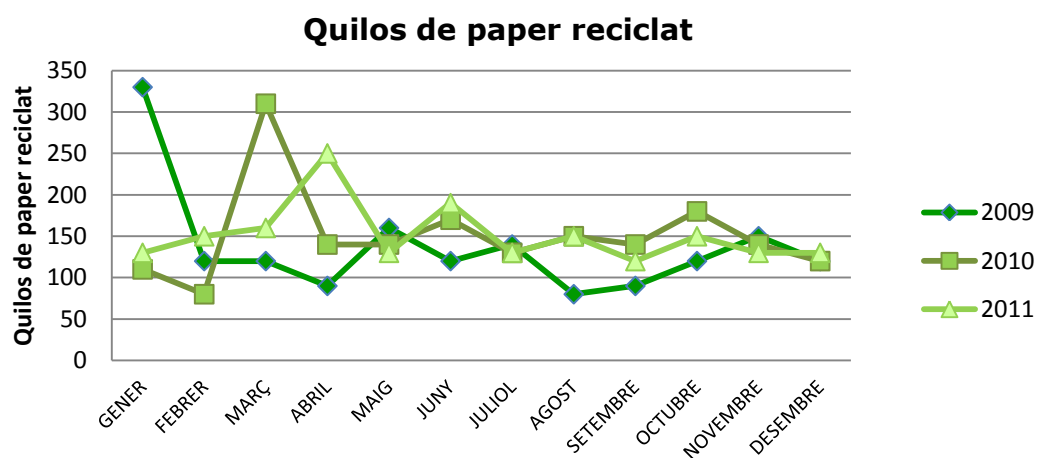


¹⁴La dada de consum de tòner és la mateixa que la de quantitat de tòners valoritzats ja que no hi ha cap aportació externa i tot tòner consumit és valoritzat.

4.2.6. Paper

Si comparem el paper comprat amb el paper valoritzat, trobem que es va reciclar un 43% més que el paper que s'havia comprat. El percentatge de relació entre el paper comprat i el paper valoritzat ha disminuït un 6,5% respecte a l'any anterior.

2011	
COMPRAT (Kg)	RECICLAT (Kg)
774,76	1820



Des que elaborem aquest indicador podem observar una tendència a la disminució, tot i que no deixa de sorprendre'ns la quantitat de paper que ens arriba des de l'exterior mitjançant correu, diaris, publicitat, caixes de material, etc.

4.2.7. Plàstic i vidre

Disposem de valors aproximats¹⁵ dels consums de plàstic i vidre:

Plàstic i envasos 2011: 93,3 litres/any PME
Vidre 2011: 6,1 litres/any PME

El consum de plàstic per Plantilla Mitjana Equivalent ha augmentat un 21% i el de vidre ha disminuït un 39% respecte a l'any anterior.

¹⁵ Els valors dels mesos estivals poden no ser correctes.

4.3. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

Durant el 2011 s'ha informat sobre la matèria ambiental concernent a les persones treballadores mitjançant reunions, el correu intern i l'ACEFAT 2.0.

A nivell local, i integrat en els seus processos d'activitat, ACEFAT realitza diferents accions d'informació i conscienciació:

- **Qualitat urbana de les obres:** s'incideix en la qualitat urbana de les obres de canalització de Barcelona, sent un dels criteris que es tenen en compte, l'ambiental. Per valorar la qualitat de les obres de serveis es tenen en compte les ordenances d'obres i instal·lacions de serveis en el domini públic municipal, i el Manual de Qualitat de les Obres i la Guia d'ambientalització de les obres, els tres documents han estat publicats per l'Ajuntament de Barcelona.
- **ACEFAT ofereix el curs "Calidad Urbana, Accesibilidad y Medio Ambiente en las obras de canalización en la ciudad de Barcelona"**

5. VECTOR ECONÒMIC

L'objectiu d'ACEFAT a nivell econòmic durant el 2011 ha estat el de cobrir les expectatives i necessitats dels clients, així com refermar el posicionament de l'eWise mitjançant l'aplicació de tarifes al juny del 2011. Aquest fet, ha representat, només en la segona meitat de l'any, un increment del número de factures emeses del 62%. A finals d'any, el nombre de clients publicadors era 8, i el nombre d'empreses amb tarifa i consum durant l'any 2011 ha estat de 247; fet que reflecteix una tendència positiva davant del servei.

També cal destacar la major presència dels clients no socis que fan obra puntual, dels quals s'han calculat 293 liquidacions, nombre que representa un 40% més que l'any anterior. La causa d'aquest augment és el *Reial Decret 1955/2000 Activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica*, que permet l'activitat fora de la cobertura del promotor habitual d'electricitat. Aquest augment ha comportat una major dedicació a aquests clients, els quals no són habituals d'aquest tipus d'activitat, per fer una atenció i seguiment personalitzada en cada cas.

ACEFAT és una agrupació d'interès econòmic, figura econòmica que a finals d'any presenta un compte de resultats equilibrat entre ingressos i despeses.

Les línies de negoci operatives durant el 2011 han estat:

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

5.1. GESTIÓ, COORDINACIÓ I TRAMITACIÓ D'OBRES DE SERVEIS

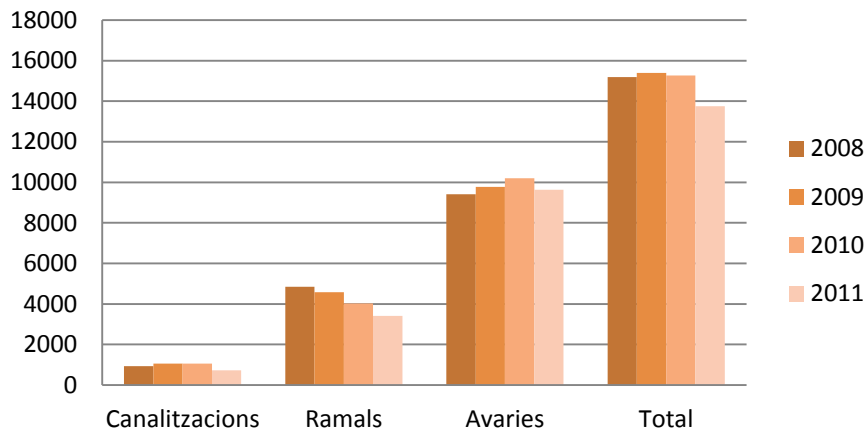
GESTIÓ I TRAMITACIÓ

608 llicències
 Assenyalaments:
 720 canalitzacions
 3410 ramals
 9624 avaries i cales
 Longitud obra: 101.198 m

COORDINACIÓ

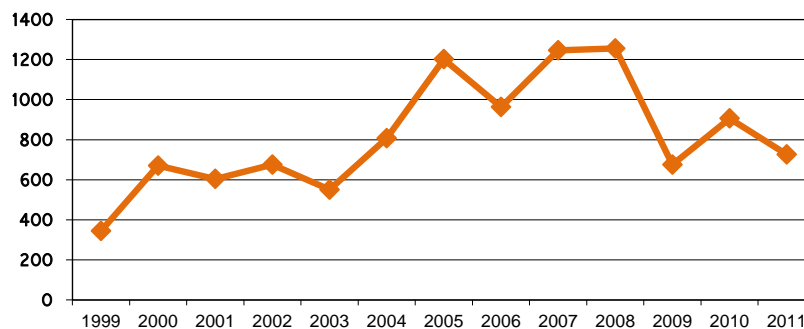
335 coordinacions
 726 obres coordinades
 4.572 m estalviats
 Taula de serveis: 11 sessions i 23 temes
 Soterrament: 8 reunions PMI-Endesa

Evolució de l'execució d'obres de serveis



El 100% de les canalitzacions programades es coordinen entre elles i amb l'activitat de la ciutat i com a resultat d'aquesta tasca s'han pogut executar simultàniament 726 obres en 335 punts de la ciutat.

Actuacions coordinades



5.2. ASSISTÈNCIA TÈCNICA

ENDESA

PROJECTES

289 canalitzacions i 862 ramals

AS-BUILT

38 canalitzacions

PROJECTES ALTRES PROMOTORS

19 canalitzacions i 13 ramals

ALTES EGIOS

410 grafiats

5.3. QUALITAT URBANA

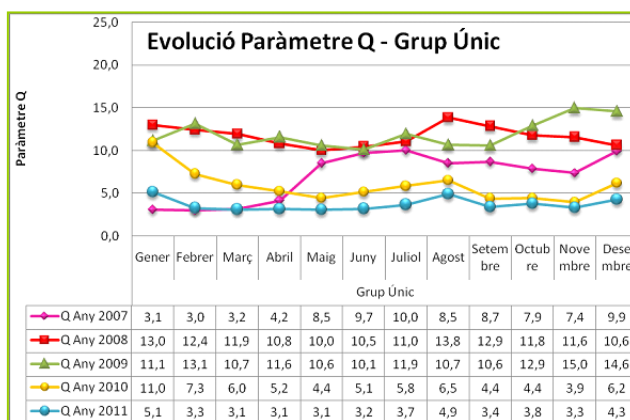
QUALITAT URBANA

1.079 obres controlades

(561 Avaries, 497 canalitzacions i 21 ramals)

7.796 visites

455 actes de replanteig



FORMACIÓ QUALITAT URBANA, ACCESSIBILITAT I MEDI AMBIENT

17 sessions informatives

171 Assistents

51 hores

FORMACIÓ DECRET 120

23 sessions

309 assistents

70 hores

5.4. CONTROL D'ELEMENTS DE SUPERFÍCIE, GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES

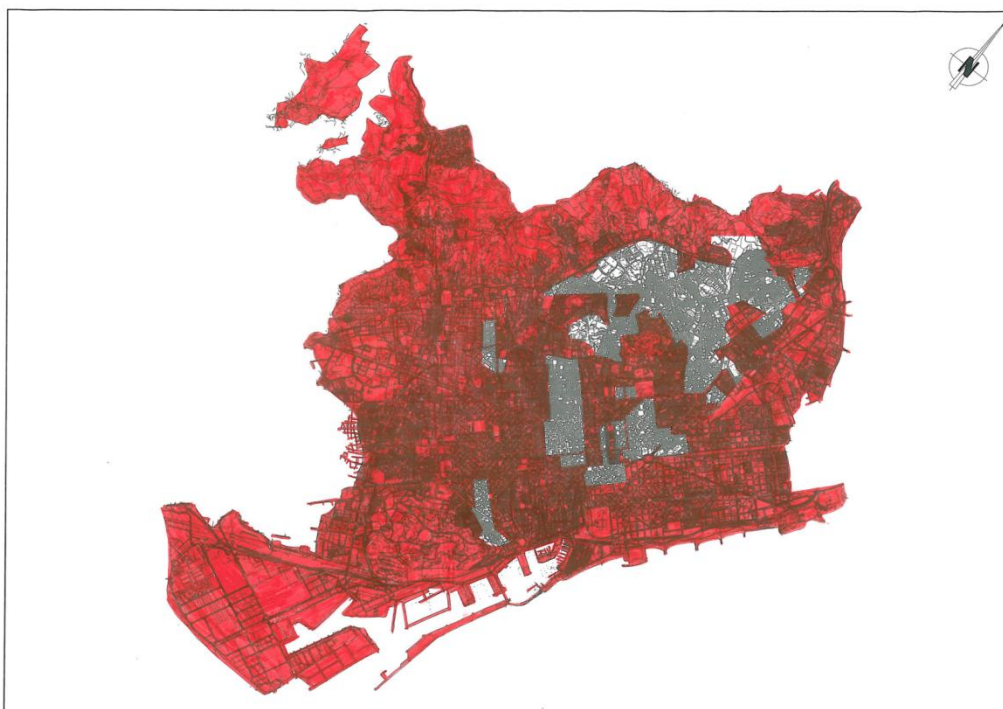
INCIDÈNCIES I CONSULTES

925 incidències Iris
310 incidències rebudes per
altres conductes
82 consultes sobre execució d'obres
138 consultes al'arxiu històric

ELEMENTS DE SUPERFÍCIE

17.808 armaris controlats al 2011
46.332 censats fins la data
1.844 comunicacions armaris amb
risc

En vermell s'han marcat les zones de Barcelona on, a data 31 de desembre del 2011, s'ha realitzat l'inventari dels elements de superfície (caixes i armaris) de les diferents companyies de serveis:



5.5. EXPEDIENT TELEMÀTIC

eGios

138 entitats (44 administració +
94 promotors)
902 usuaris

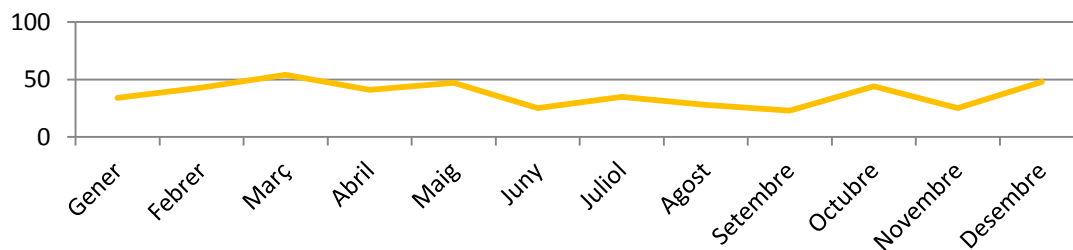
Formació eGios web

16 cursos
7 nous promotors
26 nous usuaris

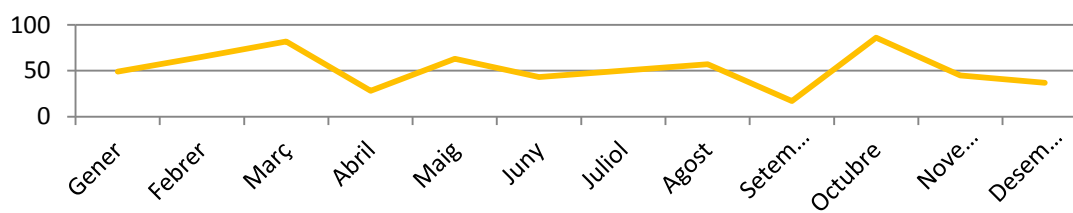
Signatura electrònica

447 relacions
622 llicències
635 notificacions

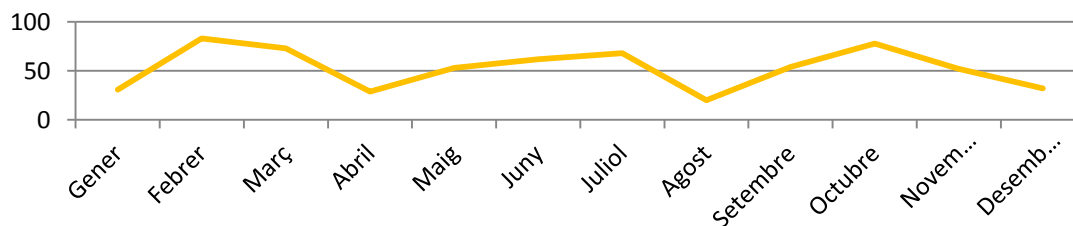
**Signatura Electrònica-
Número de relacions signades**



**Signatura Electrònica-
Número de llicències signades**



**Signatura Electrònica-
Número de notificacions**



5.6. PLATAFORMA EWISE (INFORMACIÓ DE SERVEIS EXISTENTS)

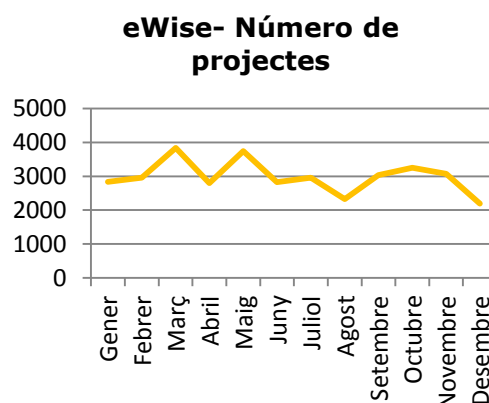
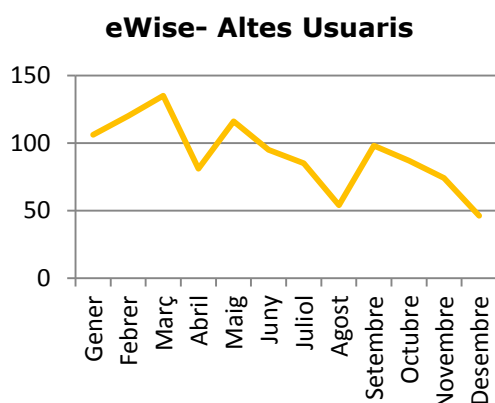
1.097 nous usuaris
35.834 peticions de projectes

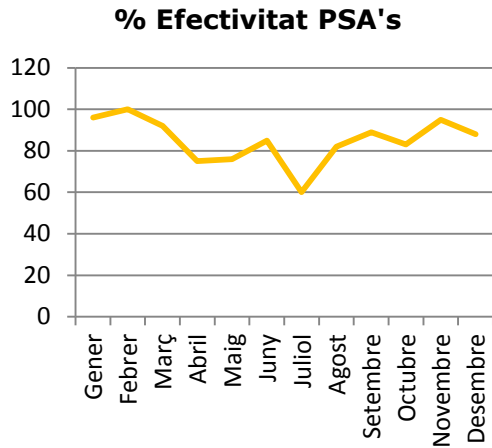
El nombre de companyies publicadores d'informació de serveis existents augmenta progressivament, ampliant l'ús de l'eWise en el territori, i passant a donar serveis més enllà de Catalunya però dins d'Espanya. Les companyies publicadores, per ordre cronològic, a data 31 de desembre del 2011 eren: Aigües de Barcelona, Telefónica, Ono, Endesa, Gas Natural, EMSSA, Sorea i l'Ajuntament de Barcelona.

El 84% de les peticions reenviades per companyies es consoliden com alta a l'eWise.

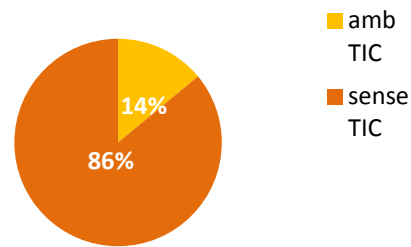
Les millores tecnològiques que s'han incorporat fins el 2011 han estat:

- Sol·licitud de serveis mitjançant diferents tipologies de Web Services
- Eines de Dibuix (sol·licitud per punt, per traçat lineal i per polígon)
- Compactació de plànols en format Pdf i en vectorial
- Descarrega de plànols en un Zip
- Depenent del proveïdor descarrega de plànols en format vectorial (dwg, dgn, dgn8)
- Escala 1:500 i 1:1000
- Connexió altres carrerers
- Connexió a la plataforma eGios
- Autorització de Mapes
- Gestió de la TIC d'Endesa
- Dibuix de projectes amb Track GPS
- Consulta Gràfica
- Browser de Consulta d'Obres per part del publicador



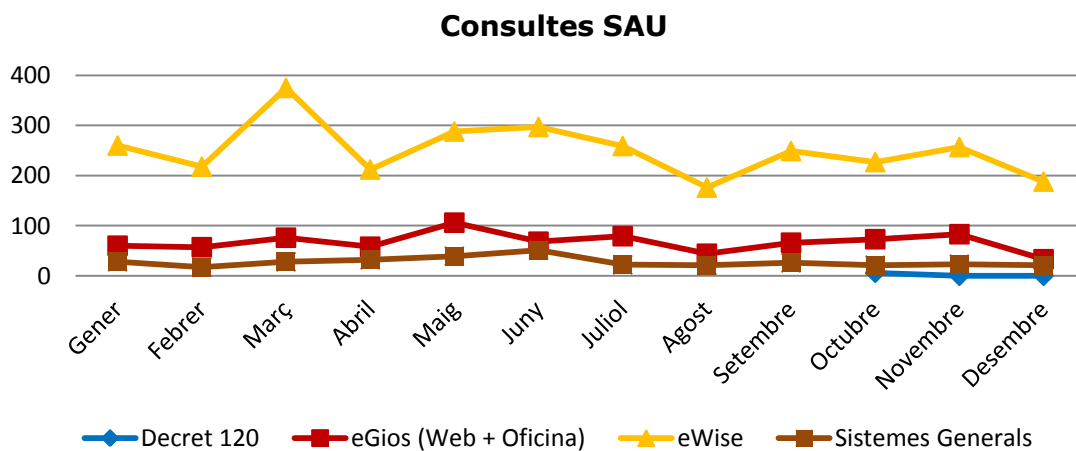


% Projectes Totals a Catalunya - TIC/sense TIC



5.7. SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI

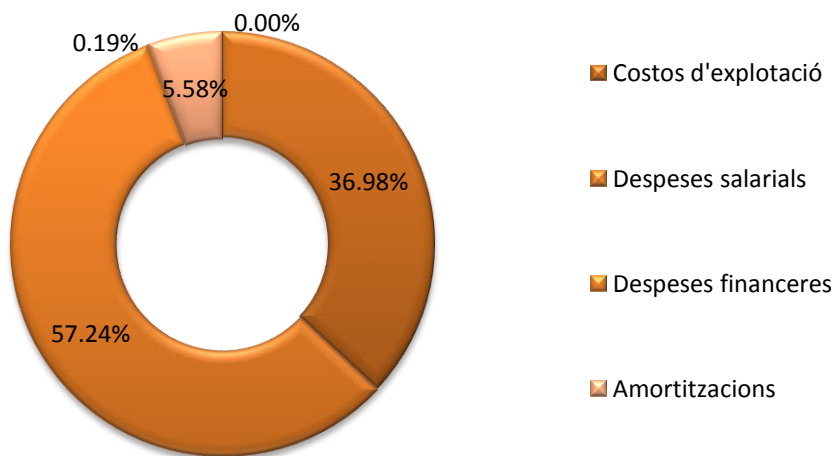
Durant el 2011 s'han efectuat 4.144 consultes.



5.8. ESTAT DEL VALOR AFEGIT

	2008	2009	2010	2011
Valor econòmic creat	2.193.921,78	2.225.275,78	2.301.858,98	2.443.551,94
Vendes netes	2.191.124,41	2.223.714,52	2.301.658,98	2.438.419,27
Altres ingressos	2.797,37	1.561,26	200	5.132,67
Valor econòmic distribuït	1.968.878,73	2.059.004,97	2.175.712,31	2.307.107,81
Costos d'explotació	787.938,58	828.975,70	876.390,56	903.662,93
Despeses salarials	1.156.615,47	1.211.292,50	1.288.535,46	1.398.732,26
Pagaments administracions públiques	0,00	72,76	1.322,23	0
Despeses financeres	24.324,68	18.591,25	9.464,06	4.712,62
Valor econòmic retingut	225.043,05	166.343,57	126.146,67	136.444,14
Amortitzacions	225.043,05	166.343,57	126.146,67	136.444,14

Distribució del valor econòmic creat 2011



5.9. *BALANÇ DEL 2011*

ACTIU		PASSIU	
Actiu no corrent	406.038,77	Patrimoni net	925.559,31
Actiu corrent	771.419,19	Passiu corrent	251.898,65
		Passiu no corrent	00,00
TOTAL ACTIU	1.177.457,96	TOTAL PASSIU	1.177.457,96

Els comptes anuals de l'empresa són aprovats per l'assemblea general de socis, a la Junta d'administradors, i dipositats en el Registre Mercantil. Tanmateix, encara que les circumstàncies legals no ho requereixen, els comptes de la societat s'auditen anualment.

6. OBJECTIUS I REPTES

Els objectius que es van plantejar durant el 2011 estan alineats amb els compromisos adquirits amb el Pacte Mundial i amb el Compromís ciutadà per la Sostenibilitat - Agenda 21.

6.1. OBJECTIUS AMBIENTALS

Els objectius ambientals que es van plantejar durant el 2011 es basen en els aspectes ambientals significatius de l'entitat.

6.1.1. Taula d'objectius ambientals

ASPECTE AMBIENTAL	OBJECTIUS AMBIENTALS 2011	MESURES	CONTEXT	IMPACTE A LA SOSTENIBILITAT
EMISSIONS	DISMINUIR EN UN 5% LES EMISSIONS DE CO₂ DEL PROCÉS DE TRAMITACIÓ D'ASSENYALAMENTS	∫ - S'implementa la signatura electrònica i l'expedient electrònic però no s'ha calculat de manera òptima l'estalvi, i per tant la reducció en les emissions de CO ₂ .	LOCAL	GLOBAL: Disminuir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle a l'atmosfera.
CONSUM DE RECURSOS (TÓNER)	DISMINUCIÓ DEL CONSUM DEL TÓNER EN UN 25%	✓ - Informació sobre bones pràctiques a l'hora d'imprimir i utilitzar la màquina fotocopiadora.	LOCAL	GLOBAL: Evitem l'esgotament de recursos naturals i l'augment del volum de gasos d'efecte d'hivernacle.
SENSIBILITZACIÓ I COMUNICACIÓ AMBIENTAL	MILLORAR LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	∫ Recollim els interessos i opinió dels grups d'interès sobre els continguts de la memòria de sostenibilitat.	GLOBAL	LOCAL, REGIONAL, INTERNACIONAL: Sensibilitzem mitjançant l'exemple de les mesures que implementem.

6.1.2. Reptes pel 2012

Signar els acords voluntaris	Disminuir un 5% el consum elèctric	GLOBAL
Disminuir el consum de recursos	Disminuir el consum del tóner en un 5%	GLOBAL
	Disminuir un 5% el consum de paper/PME	GLOBAL

6.2. OBJECTIUS SOCIALS

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

6.2.1. Taula d'objectius socials

Els objectius en l'àmbit social durant el període 2011 han estat assolits en part, aquest és el motiu pel qual no podem informar del seu compliment:

OBJECTIUS SOCIALS 2011	MESURES	CONTEXT	IMPACTE SOSTENIBILITAT
PORTAR A TERME L'AVALUACIÓ DE CLIMA LABORAL I FACTORS PSICOSOCIALS AL PERSONAL D'ACEFAT	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la metodologia PSQ CAT21 - Elaborar l'enquesta - Analitzar els resultats - Elaborar la proposta de mesures 	LOCAL	Identificar Tendències de comportament que puguin representar riscos psicosocials i mesurar el clima laboral.
ELABORACIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ SOBRE LA VIOLÈNCIA I L'ASSETJAMENT SEXUAL	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un protocol per gestionar possibles situacions d'assetjament sexual, violència física i psicològica, dins de l'empresa com en relació amb els grups d'interès més directes. 	LOCAL	Prevenir situacions d'assetjament i de violència psicològica i establir relacions amb els grups d'interès per evitar situacions d'aquesta tipologia.
ELABORAR EL PLA D'IGUALTAT D'ACEFAT	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar la diagnosi i l'enquesta per les persones treballadores. - Analitzar els resultats - Elaborar la proposta de mesures. 	LOCAL	Prevenir i identificar situacions de desigualtat entre homes i dones a l'empresa.

6.2.2. Reptes pel 2012

Protocol d'actuació sobre la violència i l'assetjament sexual	Elaborar, publicar i fer difusió del Protocol	LOCAL
Millorar l'Estat de la Salut i de benestar de les persones treballadores	Valorar els riscos psicosocials i portar a terme el pla de formació segons els resultats de l'avaluació per competències	LOCAL
Elaborar el Pla d'Igualtat i implementar les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats	Analitzar els resultats, elaborar un Pla i implementar les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats	LOCAL

6.3. OBJECTIUS ECONÒMICS

A continuació els objectius del 2011 així com els reptes de futur plantejats pel 2012.

6.3.1. Taula d'objectius econòmics

OBJECTIUS ECONÒMICS	MESURES	CONTEXT	IMPACTE SOSTENIBILITAT
PLATAFORMA EWISE	✓ - Aplicació de tarifes per consulta - Incorporació de nous publicadors.	LOCAL	Internalització dels costos. Millorar el servei als usuaris.
CONTINUÏTAT DE NEGOCI: SEGURETAT I QUALITAT DEL SERVEI	✓ - Trasllat del CPD de Via Augusta a Hosting ID Grup.	LOCAL	Millorar el servei als usuaris.
QUALITAT URBANA: ENTORN DE LES OBRES	⌋ - Es treballa en la possibilitat d'establir un conveni per la millora d'accessibilitat per invidents però encara no es pot concretar.	LOCAL	Millorar el servei i la satisfacció de les persones més sensibles al desenvolupament de les obres.
ANALITZAR LA VIABILITAT DE REDUIR EL TEMPS DE TRAMITACIÓ DE LES LLICÈNCIES.	⌋ - Implementar l'automatització per aconseguir l'indicador del temps intermitjos.	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients.
DISMINUIR LES MOLÈSTIES I EVITAR ELS RISCOS OCACIONATS PER LES OBRES DE CANALITZACIÓ DE SERVEIS.	✓ - Es milloren les operatives i procediments: implementació de l'acta de replanteig i altres eines.	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients i els grups d'interès que interaccionen amb les obres.
ELABORAR EL PLA DE SISTEMES, I MANTENIR-LO ACTUALITZAT DURANT 3 ANYS	⌋ - S'ha començat a treballar en el Pla però no s'ha assolit el 100% de l'objectiu.	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients avançant-se a les seves expectatives.
OPTIMITZACIÓ DE L'ÀREA DE RECURSOS CORPORATIUS	⌋ - Es redistribueixen tasques.	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients.
MILLORAR LA VISIBILITAT I RECONeixEMENT D'ACEFAT	⌋ - Es fa una recerca acurada d'informació i s'inicia el procés de pensar el Pla de comunicació però manca finalitzar-lo i aprovar-lo.	LOCAL I GLOBAL	Millorar la projecció d'ACEFAT.

6.3.2.Reptes pel 2012

eWise	Consultes gràfiques exportables a GoogleEarth	GLOBAL
Augmentar la visibilitat i reconeixement a l'activitat d'ACEFAT	Valorar els riscos psicosocials i portar a terme el pla de formació segons els resultats de l'avaluació per competències Elaborar el Pla de comunicació	LOCAL
Optimització la gestió i tramitació de les llicències	Analitzar els resultats, elaborar un Pla i implementar les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats	LOCAL
Optimitzar la tramitació dels assenyalaments	Implementació de la signatura electrònica i estalvi en paper i emissions de CO ₂	LOCAL
Col·laborar amb les empreses de serveis a disminuir les molèsties i evitar els riscos	Millora dels protocols d'actuació en col·laboració amb les empreses contractistes i les empreses promotores	LOCAL
Creació de l'àrea d'Economia	Reorganització, renomament i optimització de l'àrea de Recursos Corporatius	LOCAL
Posada en marxa del programa de Facturació i proveïdors	Facturar utilitzant un programa específic per aquesta tasca.	LOCAL
Aplicar Itil en els processos de Sistemes d'Informació	Aplicar ITIL v 3.0 a tots els processos de l'àrea de Sistemes d'Informació	LOCAL
Analitzar i implantar una Gestió de projectes en Sistemes d'Informació	Fruit de l'auditoria interna de l'any 2012 es creu convenient implantar algun mètode de Gestió de Projectes a l'Àrea de Sistemes d'Informació	LOCAL

7. GRI I EL PACTE MUNDIAL

7.1. TAULA DE CONTINGUTS GRI

CONTINGUT	PÀG.	OBSERVACIONS
1.- Estratègia i anàlisi		
1.1 Declaració del president.	5, 6	
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	6, 54	
2.- Perfil de l'organització		
2.1.- Nom de l'organització.	1	
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	10, 45	
2.3.- Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).	9	
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	1	
2.5.- Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o en els quals siguin específicament rellevants respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	9, 52	
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	27, 45	
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	9, 28	
2.8.- Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	9, 18, 45	
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	6, 18	
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	29	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
3.- Paràmetres de la memòria		
Perfil de la memòria		
3.1.- Període cobert per la informació recollida en la memòria.	8	
3.2.- Data de la memòria anterior més recent (si existeix).	8	
3.3.- Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	8	
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	8	
Abast i cobertura de la memòria		
3.5.- Procés de definició del contingut de la memòria.	8	
3.6.- Cobertura de la memòria.	8	Requisits: "Guia per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat" v G3.1 de GRI. "A autodeclarada".
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	No aplica	No hi ha limitacions.
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	Aquestes situacions esmentades en el punt no s'han donat durant aquest període a ACEFAT.	
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	Especificat en cada indicador.	
3.10.- Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	No aplica	No hi ha hagut reexpressió d'informació.
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	No aplica	No hi ha hagut canvis significatius en els aspectes esmentats.
Índex del contingut del GRI		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	58	
Verificació		
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	No aplica	Aquesta memòria no ha estat assegurada externament, s'espera donar compliment a aquest punt a llarg termini.

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	12, 27	
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	27	
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	12, 27	
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	25, 27	
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	No aplica	És una AIE, no hi ha beneficis ni variables en el sou per acompliment.
4.6.- Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	No aplica	Els estatuts d'ACEFAT recullen que la Junta és una taula de diàleg i que sempre s'intenten assolir els acords per unanimitat. Aquest fet motiva el que, en cas de conflicte, es faci un esforç per trobar el punt d'equilibri i compromís adient més satisfactori possible o menys perjudicial.
4.7.- Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.		Cada soci estableix els criteris de selecció de les persones que formaran la junta d'administradors. ACEFAT no interfereix.
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	15	
4.9.- Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis.	14	
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	14	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	14	
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	29, 36	
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	29	
Participació dels grups d'interès		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	16	
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet la organització.	16	
4.16.- Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	16, 17	No s'ha establert la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès, s'espera fer-ho a mig termini.
4.17.- Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	17	

7.2. TAULA D'INDICADORS GRI

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT ECONÒMIC			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ ECONÒMICA		45	
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	52	
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	No aplica	El factor climàtic no és un factor de risc significatiu per a l'activitat.
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	No aplica	ACEFAT no fa contribucions al pla de pensions de les persones treballadores.
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts per part de governs.	52, 22	
PRESENCIA AL MERCAT			
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	22	
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No aplica	L'operativitat de les activitats és local.
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No aplica	L'operativitat de les activitats és local.
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES			
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	18, 29	
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	29	

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ AMBIENTAL		35	
MATERIALS			
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	40	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	43	
ENERGIA			
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	36	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	37	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	38	
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	No aplica	Es disposa de maquinària més eficient però no basada en energies renovables.
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	38, 39	
AIGUA			
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	No disponible	No es disposa de comptadors.
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	No aplica	Xarxa distribuïdora d'aigua de Barcelona.
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	No aplica	No hi ha sistemes de reciclatge d'aigua en les instal·lacions de l'edifici on es troben les oficines.
BIODIVERSITAT			
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	No aplica	Les oficines es troben al mig de la ciutat de Barcelona.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'elevat valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no es realitza en zones protegides.
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no es realitza en zones protegides.
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	No aplica	La biodiversitat no és cap dels aspectes ambientals afectats d'ACEFAT.
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització segons el grau d'amenaça de l'espècie.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no comporta afectació directa als hàbitats ni a les espècies incloses a la llista vermella de la UICN.
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS			
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	38	
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	38	
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i les reduccions aconseguides.	38	No es disposa de dades de reducció.
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	No aplica	No s'emeten.
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	No aplica	No s'emeten.
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	No aplica	No s'emeten.
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	42, 43	
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	No aplica	No hi ha hagut abocaments accidentals.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexes I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	No es disposa d'aquestes dades	Els residus que es generen són d'ús domèstic (Il·luminària de 4 làmpades a l'oficina. La lluminària integrada en el sostre és gestionada pel proveïdor).
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigües i aigües d'escolament de l'organització que informa.	No aplica	Els abocaments de les aigües utilitzades pel personal d'ACEFAT es realitzen a la xarxa de clavegueram de Barcelona.
PRODUCTES I SERVEIS			
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	36, 54	
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	No aplica	No es venen productes.
COMPLIMENT NORMATIU			
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	No aplica	No s'ha sancionat ACEFAT per incompliment de la normativa ambiental.
TRANSPORT			
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres béns i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	39	
GENERAL			
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	No disponible	ACEFAT espera poder incorporar aquest indicador a mig termini.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE PRÀCTIQUES I ÈTICA LABORALS		14, 18	
FEINA			
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe.	18	
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	19	
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	21	Tot el personal d'ACEFAT té dret a tots els beneficis socials.
LA15 (P)	Taxa de tornada a la feina i taxes de retenció després de permisos de paternitat / maternitat, segons gènere.	21	
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS			
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	18	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	18	Regulat pel conveni d'oficines i despatxos i per l'Estatut dels Treballadors.
SALUT I SEGURETAT A LA FEINA			
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció - empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	26	No s'ha creat ni constituït un Comitè de salut i seguretat a l'empresa.
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió i per sexe.	26	No es disposa de dades de taxa d'absentisme. S'espera publicar aquesta dada en properes edicions a mig termini.
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació a malalties greus.	No aplica	
LA9 (A)	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	No aplica	ACEFAT no té acords formals amb sindicats.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
FORMACIÓ I AVALUACIÓ			
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat i per sexe.	24	Es disposarà de l'indicador a curt termini.
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	24	Es realitza formació continuada.
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional desglossat per sexe.	No aplica	S'implementarà l'avaluació per competències a mig termini.
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS			
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	20	
IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES			
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	22	

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE DRETS HUMANS		14, 34	
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT			
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	No aplica	
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	34	
HR3 (P)	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors formats.	No aplica	Sí es va realitzar formació als membres del CEC (CEiRS) sobre aquesta temàtica, però va ser durant el 2007.
NO DISCRIMINACIÓ			
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	No aplica	No hi ha hagut incidents de discriminació
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL-LECTIUS			
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	No aplica	
EXPLOTACIÓ INFANTIL			
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	No aplica	
TREBALL FORÇAT O OBLIGATORI			
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	No aplica	
PRÀCTIQUES DE SEGURETAT			
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per les activitats.	No aplica	No es disposa de personal de seguretat.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
DRETS DELS INDÍGENES			
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	No aplica	Es desenvolupen les activitats en països de l'OCDE, i es dóna compliment a la legislació vigent que garanteix el respecte dels drets humans.
AVALUACIÓ			
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'avaluacions dels seus impactes en els drets humans.	34	No s'avaluen les operacions en relació als seus impactes als drets humans, atès que no es considera un aspecte rellevant pel tipus d'activitat desenvolupada.
MESURES CORRECTIVES			
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, abordades i resoltes a través de mecanismes de reclamació formals. No s'avaluen les operacions en relació als seus impactes als drets humans, atès que no es considera un aspecte rellevant pel tipus d'activitat desenvolupada.	No aplica	No s'han rebut queixes

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ AMB RELACIÓ A LA SOCIETAT		14	
COMUNITATS LOCALS			
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	29	
SO9 (P)	Operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	No aplica	No existeixen operacions amb repercussions negatives reals ni potencials.
SO10 (P)	Mesures de prevenció i de mitigació aplicades en operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	No aplica	No hi ha operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials.
CORRUPCIÓ			
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	14	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	El 100% dels treballadors i treballadores reben informació al respecte.	
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	No aplica	No hi ha hagut incidents de corrupció.
POLÍTICA PÚBLICA			
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	No aplica	
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	No aplica	
COMPORAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL			
SO7 (A)	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	No aplica	
COMPLIMENT NORMATIU			
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES		14	
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT			
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	14, 26	
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No aplica	
ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS			
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	10	
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No hi ha hagut incompliments d'aquest tipus.	
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	28	
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING			
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i Patrocini	No aplica	
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini distribuïts en funció del resultat d'aquests incidents.	No aplica	No hi ha hagut cap incompliment.
PRIVACITAT DEL CLIENT			
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	14	No hi ha hagut reclamacions.
COMPLIMENT NORMATIU			
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat.

7.3. TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL

Les empreses han de...	PÀG.	INDICADORS GRI
1. Recolzar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	No hi ha operacions que comportin un risc davant l'incompliment dels drets humans.	HR2, LA1-LA7, LA10, LA11, LA13, LA14, EC5, PR1, PR8
2. Assegurar que les seves empreses no siguin còmplices de la vulneració dels drets humans.	32	HR2, HR9
3. Recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	16	LA4, LA5, HR2, HR5
4. Recolzar l'eliminació de qualsevol treball forçat o realitzat sota coacció.	No hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçat o no consentit.	HR2
5. Recolzar l'eradicació del treball infantil.	No hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'exploració infantil.	HR2
6. Recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i en l'ocupació.	16	LA1-LA5, LA10-LA14, HR2
7. Mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	12, 33	EN18, EN26
8. Fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	12, 33	EN1 a EN5, N7, EN16-EN18, EN 22, EN26, EN 29, PR3, PR4
9. Afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	33, 50	EN5, EN6, EN7, EN18, EN26,
10. Treballar en contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	12	SO2