

INFORME DE RSE I ACCIÓ SOCIAL

2013

PARC DE L'AUBA



ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ.....	3
2. ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL A PARC DE L'AUBA	4
3. POLÍTICA DE GESTIÓ ÈTICA I SOCIALMENT RESPONSABLE	6
4. PARC DE L'AUBA I LA FUNDACIÓ TROBADA.....	7
5. MEMÒRIA D'ACCIONS SOCIALS 2013 DE LA FUNDACIÓ TROBADA.....	10
5.1 Alberg de transeünts.....	10
5.2 Sala d'exposicions	11
5.3 Audiovisuals	12
5.4 Cooperació internacional.....	12
5.5 Aules de formació, oci i voluntariat	12
6. ALTRES INICIATIVES D'ACCIÓ SOCIAL	13
7. MECANISMES DE DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS.....	14
7.1 Resultats del diàleg amb els grups d'interès	16
8. PROGRAMA D'OBJECTIUS SOCIALS I AMBIENTALS DE PARC DE L'AUBA.....	18
9. INDICADORS DE RESPONSABILITAT SOCIAL	19

1. PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Parc de l'Auba és una empresa funerària familiar, considerada com a unes de les més avançades i completes de tot l'estat espanyol, doncs no es coneix actualment cap empresa funerària privada que ofereixi a les seves instal·lacions, i a la vegada, els serveis de tanatori, crematori i cementiri, aconseguint així un servei mortuori integral i excel·lent per a clients que es troben en un moment molt delicat i especialment sensible.

L'organització garanteix el seu afany per la qualitat dels serveis prestats amb la implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat basat en els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, de forma integrada amb un sistema de gestió ambiental desenvolupat en el marc de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, per la qual l'organització està certificada, i que a més a més compleix amb els requisits del Reglament Europeu nº 1221/2009 relatiu a la participació voluntària d'organitzacions en un sistema comunitari de gestió i auditoria medioambientals EMAS, amb una declaració verificada per l'entitat acreditada TÜV. A més, **Parc de l'Auba** és conscient de la necessitat de què les persones i organitzacions s'impliquin en la lluita contra el canvi climàtic, i de la seva responsabilitat en la generació de gasos d'efecte hivernacle (GEI) durant la prestació dels seus serveis, i és per això que ha implantat i certificat un sistema per a la quantificació i l'informe de les emissions i remocions d'aquests gasos, basat en la Norma internacional UNE-ISO 14064-1:2006.

Al marge de la seva qualitat professional i de la seva preocupació ambiental, la família propietària de **Parc de l'Auba** (abans i tot de què aquesta estàs gestionada per l'actual gerent) sempre ha pensat més enllà del seu propi interès i ha considerat imprescindible participar activament en la millora del seu entorn social. Aquesta filosofia ens ha duit a assumir públicament criteris ètics i socialment responsables que ja formen part de la nostra activitat, elaborant programes i objectius que fomenten la creació de riquesa, benestar social i desenvolupament sostenible. Durant l'any 2012 vàrem decidir reconèixer aquesta tasca social que duim a terme mitjançant la certificació del nostre sistema de gestió ètica segons els criteris de la norma SGE21 de Forética.

A **Parc de l'Auba** hi treballen diàriament entre 18 persones en la consecució dels compromisos que ens hem fixat, organitzades en diferents tasques i departaments. El propi gerent de l'organització és la persona responsable de Qualitat, Medi Ambient i Responsabilitat Social Empresarial, i per tant assegura la plena implicació de la Direcció.

El present document constitueix el segon *Informe de RSE i Acció Social* realitzat per l'organització d'acord amb els requisits establerts a la Norma SGE21. Aquest informe es farà públic a través de la pàgina web (www.parcdelaub.com), per tal que tots els grups d'interès hi puguin accedir. També es posarà una còpia a disposició de qualsevol persona interessada a la recepció de les instal·lacions del tanatori de **Parc de l'Auba**.

2. ESTRATÈGIA I GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL A PARC DE L'AUBA

Per facilitar la gestió ètica i socialment responsable de l'organització, certificada segons els requisits de la norma SGE21 de Forètica, la Direcció ha definit un procediment (inclòs dins el seu sistema de gestió integrat) anomenat "*PE04 – Gestió ètica i socialment responsable*", que inclou la sistemàtica de gestió de la responsabilitat social a l'organització, la qual es basa en els punts següents:

- Definició, implantació i comunicació d'una *Política de Gestió* (vegeu punt següent del present *Informe*)
- Definició, implantació i comunicació d'un *Codi Ètic de Conducta*
- Creació d'un *Comitè de Gestió Ètica*, amb la participació de treballadors i treballadores de l'organització
- Definició dels mecanismes de diàleg amb els grups d'interès (vegeu punt 7 del present *Informe*)
- Avaluació i seguiment d'impactes socials
- Definició, implantació i comunicació d'una *Política Anticorrupció* i d'un *Codi de Bon Govern*

Tots aquests punts i les responsabilitats que hi estan associades estan definits amb detall a l'esmentat procediment.

Com a part de la seva estratègia de gestió de la RSE, des de 2008 **Parc de l'Auba** està associada a l'entitat *ETICENTRE* (Centre per a la Gestió Ètica de l'Empresa). *ETICENTRE* és una associació sense ànim de lucre d'empreses i organitzacions de les Illes Balears sorgida a finals de 2003 amb l'objectiu d'incorporar criteris ètics en el món dels negocis.

A més, l'organització es va adherir dins el 2012 al Pacte Mundial. *GLOBAL COMPACT* (Pacte Mundial) és una iniciativa voluntària mitjançant la qual les empreses es comprometen a alinear les seves estratègies i operacions amb 10 principis universalment acceptats englobats en quatre àrees temàtiques: drets humans, estàndards laborals, medi ambient i anti-corrupció. Així es pretén

contribuir a la construcció d'un mercat global més estable, equitatiu i no exclouent que fomenti societats més pròsperes.

Per altra banda, és fonamental remarcar el fet que, per una decisió estratègica, les actuacions relacionades amb la responsabilitat social de l'empresa són dutes a terme no directament per la pròpia organització, sinó per la seva Fundació, la *Fundació Trobada*, tal i com s'explica al punt 4 del present *Informe*.



3. POLÍTICA DE GESTIÓ ÈTICA I SOCIALMENT RESPONSABLE

El compromís de l'organització amb els criteris socials i ètics que guien la seva feina, s'evidencia en la *Política de Gestió Ètica i Socialment Responsable*, que es pot trobar a continuació:

La família Garcia Prohens propietària de l'empresa **Parc de l'Auba** s'ha caracteritzat des de sempre per la seva sensibilitat social i mediambiental. Aquesta filosofia ens du a assumir públicament criteris ètics i socialment responsables que ja formen part de la nostra activitat, elaborant programes i objectius que fomentin la creació de riquesa, benestar social i desenvolupament sostenible.

Per fer efectius aquests compromisos hem decidit implantar un model de responsabilitat social i mediambiental que es regirà sota les següents normes:

1. Compliment de les lleis i normes, així com de la Declaració Universal de Drets Humans i dels principis del Pacte Mundial.
2. Manteniment de pràctiques de transparència empresarial, respectant les regles de lliure mercat i de lliure competència.
3. Respectar l'igualtat d'oportunitats entre els empleats, la seva privacitat i llibertat d'opinions.
4. Fomentar un lloc de treball segur i saludable, així com la formació professional de tots els treballadors i treballadores, afavorint la conciliació de la vida personal i laboral, rebutjant l'exploració infantil i el treball forçós.
5. Potenciar una cultura de respecte a l'entorn natural, minvant l'impacte ambiental de les nostres activitats.
6. Impulsar a aquelles organitzacions que duguin a terme actuacions de caire social, especialment d'ajuda als més desfavorits, culturals i esportives.
7. Innovació i estudi constant posant a l'abast del públic les darreres innovacions del sector.
8. Aplicar criteris de compra responsables, potenciant els productes reciclats, materials biodegradables i proveïdors socialment responsables.
9. Adhesió a iniciatives en matèria de RSE, participar en associacions i fòrums que difonguin i estenguin el compromís de desenvolupament sostenible.
10. Informar de forma pública de les activitats dutes a terme redactant un informe anual.

La Gerència considera aquesta Política com part integral del Servei Funerari i per això, assegura la seva difusió, comprensió i compliment en tots els nivells de l'organització.

Onofre García Prohens
Gerent de **Parc de l'Auba**

Manacor, 18 de setembre de 2012

4. PARC DE L'AUBA I LA FUNDACIÓ TROBADA

La *Fundació Trobada* va ser creada per la família García-Prohens l'any 1992 i constitueix el canal mitjançant **Parc de l'Auba** exerceix la seva acció social. Els patrons de la *Fundació* són les mateixes persones que integren la Junta General d'Accionistes de l'organització, és a dir, els pares i els tres germans de la família.

La *Fundació Trobada* va ésser classificada pel Ministeri d'Afers Socials del Govern Central per Ordre de 1 de desembre de 1992 com de "beneficència particular de caràcter assistencial". El seu objectiu social és fomentar i dur a terme, per la seva part i dintre de les seves possibilitats, en interès públic i sense ànim de lucre, qualsevol iniciativa dirigida a ajudar i promoure socialment la persona humana, col·laborar en la difusió d'aquest esperit entre la població utilitzant tota mena de mitjans disponibles, fomentant el sentit de la responsabilitat, de la justícia i pau socials, així com la defensa dels drets humans; participar en tasques dirigides a millorar la convivència cívica i suprimir l'antagonisme i la discriminació social i concretament col·laborar en aquelles activitats benèfiques, culturals i assistencials que condueixen a la satisfacció de necessitats concretes, tant físiques, morals, individuals i col·lectives com d'aliments, vestit i habitació.

Es pot trobar més informació sobre la *Fundació* a la web <http://www.fundaciotrobada.com> així com al Facebook.

L'activitat de la *Fundació Trobada* es desenvolupa bàsicament en 5 àmbits:

1. *Alberg de transeünts*

Parc de l'Auba va adquirir en propietat un edifici situat a Manacor, al carrer Velàzquez, núm. 11, cantonada Passeig del Ferrocarril, núm. 18, amb l'objectiu prioritari i finalitat principal de prestar acolliment temporal nocturn a les persones necessitades, servei que mancava a Manacor i a la resta de la Part Forana de Mallorca en aquells moments.

L'Alberg de transeünts de la *Fundació Trobada* va començar a funcionar a l'any 1993. Als primers anys va ésser gestionat per voluntaris. A mitjans de 1999 es va contractar a professionals que des d'aleshores han gestionat el centre comptant també amb la col·laboració de voluntaris.

A l'abril del 2013 s'ha aconseguit signar un contracte amb l'IMAS (Institut Mallorquí d'Afers Socials, del Consell de Mallorca) que suposa el finançament parcial del servei així com la integració de l'alberg dins la Xarxa d'Inserció Social a Mallorca.

L'Alberg disposa de les infraestructures següents:

- Tres dormitoris, amb capacitat per 30 places. Una habitació per dones i dues per homes.
- Tres serveis higiènics amb dutxa.
- Cuina i rebost
- Magatzem de roba.
- Sala d'entrevistes amb l'equipament de despatx.
- Terrat amb estenedor.
- Sala- menjador equipat amb taules, cadires, televisió, prestatges...
- Terrassa.
- Bugaderia.
- Local per el voluntaris, separat de l'espai d'acollida , amb una habitació i bany.

Actualment, els objectius de l'Alberg són els següents:

- Objectius Generals:
 - Donar acollida nocturna temporal a persones autònomes amb necessitat objectiva de vivenda.
 - Donar acollida nocturna temporal a persones autònomes en situacions de problemàtica, risc o exclusió social.
 - Promocionar socialment als usuaris de l'alberg.
- Objectius Específics:
 - Informar sobre tràmits burocràtics.
 - Orientar en temes socio laborals i de vivenda.
 - Derivar als usuaris a altres serveis per a promocionar-los socialment.
 - Potenciar hàbits higiènics i saludables de les persones acollides.
 - Afavorir conductes responsables i respectuoses.

Les situacions ateses a l'Alberg de transeünts de la Fundació Trobada són bàsicament les següents:

- Persones que no tenen recursos econòmics ni familiars i que no disposen d'allotjament.
- Persones que arriben a Mallorca per cercar feina i que no tenen allotjament.
- Emergències: desnonaments, esbucaments, incendis.

- Casos treballats des dels Serveis Socials que presenten o no problemàtiques de toxicomanies o alcoholisme en actiu, o bé malaltia mental descompensada, i que necessiten durant un temps d'allotjament alternatiu.

2. Sala d'exposicions

La tercera planta de l'edifici esmentat està a disposició dels nous artistes que comencen, sobre tot d'origen local, i els ofereix l'oportunitat de presentar les seves primeres obres de pintura, escultura, ceràmica i arts manuals.

3. Audiovisuals

A la segona planta del mateix edifici s'han muntat unes instal·lacions de platós, estudis de gravació i edició de programes audiovisuals, de contingut cultural i social, que s'emeten setmanalment a Canal 4, amb el nom genèric de "Sal i Llum". Aquest programa assolí el Premi del Consell de Mallorca de l'any 2008 a la solidaritat en l'àmbit municipal al treball de difusió informativa.

El programa "Sal i Llum" es va posar en marxa per donar compliment a l'objectiu social del tercer article dels estatuts de la *Fundació*, que és: "promocionar socialment a la persona humana i contribuir a la difusió d'aquest esperit per tota classe de mitjans de comunicació". El director del programa, don Pep Garcia Mallada, és membre del patronat i fundador de la *Fundació Trobada*.

4. Cooperació internacional

La *Fundació Trobada* gestiona un programa de beques per a estudiants de Paraguai, on hi treballa el dominic manacorí Antoni Miró, emmarcat dins un projecte anomenat ***Fundació Trobada i el Sud***. Dins d'aquest projecte es fa feina en distintes direccions, algunes d'elles pactades prèviament: projectes i gestonament de subvencions, col·laboració de voluntariat, conscienciació de la problemàtica dels Països del Sud, recolzament amb beques per als estudiants, ajudes econòmiques puntuals, intercanvis organitzats, etc.

5. Aules de formació, oci i voluntariat

Les Aules de Formació es van posar en marxa el mes de setembre de 2009, impartint formació i suport de tot tipus: cursos de català i castellà per a adults, reforç escolar per a nins i específicament per a nins que presenten trastorns com tda, tdah, dislèxia, etc.

El mateix estiu es va iniciar el projecte “Escoleta d’Estiu de la Fundació Trobada” ja que la demanda dels pares dels nins que assistien a classes durant l’hivern fou més que evident, i fou tot un èxit.

També és destacable el projecte “Volem un somriure” del grup de voluntaris de la Fundació, en el qual es duen a terme tallers diversos (pintura, cinema, manualitats, etc) a la residència de gent gran *Novaedat* de Manacor.

5. MEMÒRIA D’ACCIONS SOCIALS 2013 DE LA FUNDACIÓ TROBADA

5.1 Alberg de transeünts

Les dades d’intervencions realitzades a l’alberg de transeünts es poden veure a l’apartat d’indicadors (punt 9 del present *Informe*).

Manacor

Fundació Trobada se une a la red de albergues del Consell

El espacio, que atiende actualmente a unas treinta personas, pasa a depender del IMAS, aunque todavía bajo la gestión de la familia García

22.06.2013 | 06:30

s. sansó El albergue de [acogida](#) para personas sin techo del municipio de Manacor ha pasado a formar parte de la red del Institut Mallorquí d’Afers Social (IMAS), dependiente del Consell. Así lo hizo saber ayer la consellera de Bienestar Social y presidenta del IMAS, Catalina Cirer, durante su visita al centro manacorí para conocer de primera mano los pormenores de la instalación situada en el paseo del Ferrocarril. Durante su [visita](#) la consellera estuvo acompañada por el coordinador del área de Inserción Social, Ocatvio Cortés, la coordinadora del albergue, Noelia Hernández y Josep García, representante del patronato de la Fundació Trobada, entidad que gestiona desde su nacimiento el espacio.

El albergue de acogida de Manacor ha pasado a formar parte de la Red de Inserción Social del Consell, con lo cual se convierte así en el primer recurso para personas sin techo de toda la zona. En este sentido se transforma y aboga por un modelo como centro de titularidad pública, pero gestionado por una fundación.

El centro de acogida de Manacor tiene como principal objetivo el de dar cobijo nocturno temporal a personas autónomas con necesidades objetivas de vivienda o con una problemática de riesgo o exclusión social, además de promocionar la inclusión social de los usuarios de l’albergue.

En el edificio, que dispone de treinta [plazas](#) y hace las veces de comedor social, además de los servicios de acogida y asesoramiento se ofrecen también servicios de higiene, merienda y cena lavandería y consigna. Es un recurso dirigido a personas sin techo, pero que en principio no presenten ninguna problemática de salud mental ni toxicomanía activa.

El albergue de la Fundació Trobada tiene un presupuesto anual dealrededor de 60.000 euros, cantidad “que con sólo los beneficios de las empresas familiares cuesta mucho que se llegue a cubrir año tras año”, explicaba hace unos meses el fundador de la iniciativa, Leoncio García Mallada.

La Fundació Trobada, cuyo albergue atiende ahora a unos 25 usuarios, tenía acordada durante los últimos años una ayuda anual de 9.000 euros del ayuntamiento de Manacor y 5.000 del Consell de Mallorca.



Catalina Cirer, durante su visita de ayer al centro situado en Manacor.

El IMAS da cobijo a los sin techo en el Alberg de Transeünts de Manacor

Lidia Rubio



Las instalaciones de la Fundació Trobada se encuentran en Manacor.

14-07-2013

| Lidia Rubio

Part Forana.

El Alberg de Transeünts de Manacor (Fundació Trobada) se incorporó recientemente a la red de Inclusió Social del Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS). Así, mediante este convenio de dos años, el albergue recibirá 70.000 euros anuales que serán destinados a la compra de alimentos, mantenimiento de las instalaciones y cuidados de las personas que se encuentren en el alojamiento de personas sin hogar. Hasta el momento, el IMAS no contaba con un albergue de ciudadanos sin techo en la

La directora de albergue, Noelia Hernández, explicó que el centro tiene disponibilidad para 25 personas que disponen de una cama para pasar la noche. También, según afirma Hernández, cenar y desayunan, no se les ofrece la comida. A su vez, el centro cuenta con una cocina, duchas y una sala de ocio. Hernández resaltó que «en los últimos años, hemos aumentado la demanda, por lo que, actualmente, tenemos lista de espera. Además ha cambiado el perfil de la gente que requiere nuestros servicios». Atienden a personas de entre 18 y 65 años.

5.2 Sala d'exposicions

Durant l'any 2013 s'han duit a terme 3 exposicions:

- Exposició de pintura de l'artista ESTEVE, del 26 d'abril al 12 de maig
- Exposició fotogràfica CEP "Educant JPG", del 07 al 21 de juny
- Exposició benèfica de pintura i escultura dels artistes Catalina Julve, Llorenç Femenias i Julio Balaguer, de l'1 de desembre al 5 de gener. La meitat dels fons recaptats amb les vendes es varen destinar al projecte "Una boca sana... un somriure digne", que vol oferir als usuaris de l'alberg la possibilitat d'una revisió i higiene bucodental així com un tractament més específic pels casos més urgents.

5.3 Audiovisuals

La novetat més important d'any 2013 ha estat el tancament del Canal de Televisió de Manacor, ja que ha estat adquirit per el Canal 4 que té la seva seu a Palma, per la qual cosa ha centralitzat la seva activitat a la capital. Així el programa *Sal i Llum* ha estat emes a aquest Canal durant les 52 setmanes de l'any 2013.

Es poden veure els videos corresponents al canal "*Sal i Llum*" de Youtube:

<http://www.youtube.com/user/joseleon1100>.

5.4 Cooperació internacional

A l'apartat d'indicadors (punt 9 del present *Informe*) es pot veure el total enviat a Paraguai en el 2013 en el marc del projecte "*Fundació Trobada i el Sud*". Els diners provenen d'aportacions desinteressades de les persones que hi volen col·laborar.

5.5 Aules de formació, oci i voluntariat

Una iniciativa social nova que duen a terme els voluntaris de la Fundació Trobada, juntament amb altres ONGs (Rotaris de Llevant i Mallorca Sense Fam a Manacor), és el projecte de *repartiment d'aliments* a la comarca de Manacor. Aquest projecte es va iniciar el mes de Febrer de 2013. Cada setmana es fa un subministrament d'aliments bàsics (llet, arròs, pasta, oli, llegums, verdura, fruita, etc.) a aproximadament 30 famílies de Manacor i comarca, atenent aproximadament unes 120 famílies cada mes. Les dades més concretes es poden trobar a l'apartat d'indicadors (punt 9 del present *Informe*).

L'emmagatzematge i el repartiment dels aliments té lloc a les instal·lacions de la Fundació Trobada.

El subministrament dels aliments depèn de l'entrega que es fa des de Mallorca Sense Fam i d'algunes ajudes puntuals de Lidl, fundació Barceló i particulars.

El repartiment, ordre i control dels aliments el duen a terme voluntaris de la Fundació Trobada i del club de Rotaris de Llevant, amb l'ajut d'alguns usuaris de l'alberg.

Manacor

Unas 120 familias reciben alimentos básicos gracias a un proyecto solidario

La Fundació Trobada, Rotaris de Llevant y Mallorca Sense Fam, los impulsores

G.mas



Miembros de la Fundació Trobada y de los Rotaris de Llevant que impulsan la iniciativa.

16-05-2013

| G. Alonso

Hace cuatro meses que la Fundació Trobada, Rotaris de Llevant y Mallorca Sense Fam iniciaron un proyecto de reparto de alimentos básicos dirigido a familias afectadas por la dura crisis.

Cada jueves, de las 18 a las 20 horas, estas entidades atienden, según los promotores, a unas 30 familias semanales lo que supone 120 al mes.

A las familias beneficiarias de esta iniciativa se les entregan alimentos básicos como leche, arroz, pasta, salsas, legumbres, verdura o fruta, tras pasar unos criterios de selección.

La entrega depende de las aportaciones que realizan personas anónimas a la dependencias de Mallorca Sense Fam y gracias también a algunas ayudas puntuales de la cadena de supermercados Lidl, la Fundació Barceló y vecinos.

A esta iniciativa hay que añadir la labor que se realiza en el comedor social de la Fundació Trobada que también ayuda a los más necesitados, así como otras propuestas de asociaciones como Creu Roja o Cáritas que también prestan su ayuda.

6. ALTRES INICIATIVES D'ACCIÓ SOCIAL

Parc de l'Auba ha duit a terme també dins del 2013 altres accions de caire social, bé a través de la Fundació Trobada, bé directament, en el seu propi nom. Aquestes accions són les següents:

- Patrocini de la "Cursa de les paparres" a Son Carrió
- Realització de campanyes de recollida d'aliments amb el *Rotary Club de Llevant* i l'ONG *Mallorca sense fam*. Els kilograms d'aliments recollits es poden veure a l'apartat d'indicadors (punt 9 del present Informe)

7. MECANISMES DE DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

Per assegurar que la gestió ètica i socialment responsable de **Parc de l'Auba** és comunicada a tots els grups d'interès de l'organització i que aquests hi participen activament, s'han definit uns mecanismes mitjançant els quals es desenvoluparà el diàleg necessari. Aquests mecanismes de diàleg han estat aprovats pel Comitè Ètic de l'organització, en la reunió celebrada en data 8 d'abril de 2013.

El responsable de Qualitat, Medi Ambient i RSE de **Parc de l'Auba** ha identificat els grups d'interès de l'organització, i ha avaluat la seva importància per establir aquells amb els quals la relació és prioritària.

Els criteris seguits per realitzar aquesta prioritització han estat revisats recentment i se n'ha incorporat un de nou, el de l'accessibilitat, que determina si el diàleg és realment possible o no. Amb aquesta revisió, els criteris queden definits de la forma següent:

INFLUÈNCIA

Es valora la influència que el Grup d'Interés exerceix sobre l'organització (a nivell estratègic i operatiu) així com la influència que l'organització exerceix sobre el Grup d'Interés. No té per què ser recíproc. Es puntua del 1 al 4 segons els criteris següents:

1	La influència és nul·la
2	El Grup d'Interés / l'organització pot influir sobre algunes de les decisions estratègiques o operatives de l'altra part, si bé cal realitzar un esforç per a què això sigui així.
3	El Grup d'Interés / l'organització pot influir fàcilment sobre algunes (no totes) de les decisions estratègiques o operatives de l'altra part.
4	El Grup d'Interés / l'organització té una influència directa sobre la major part de les decisions estratègiques o operatives de l'altra part.

DEPENDÈNCIA

Es valora si el funcionament de l'organització depèn del Grup d'Interés, o al revés, si el funcionament del Grup d'Interés depèn de l'organització. També es puntua del 1 al 4 segons els criteris següents:

1	La dependència és nul·la
2	Les activitats i serveis del Grup d'Interés / l'organització depenen parcialment i puntualment de les activitats i serveis de l'altra part.
3	Les activitats i serveis del Grup d'Interés / l'organització depenen de les activitats i serveis de l'altra part, si bé es poden trobar alternatives raonables que puguin solucionar aquesta dependència.
4	Les activitats i serveis del Grup d'Interés / l'organització depenen completament de les activitats i serveis de l'altra part, i és difícil trobar alternatives raonables que puguin solucionar aquesta dependència.

ACCESSIBILITAT

Es valora si el grup d'interès és accessible a l'organització per a la transmissió de suggeriments, la recopilació d'interessos i necessitats, etc:

1	L'accessibilitat és pràcticament nul·la (es pot enviar correu o document escrit però no es rep resposta ni informació sobre la recepció)
2	L'organització pot enviar suggeriments i obté una resposta escrita al respecte
3	L'organització pot establir un diàleg fluid per escrit o presencial, encara que sigui de manera informal
4	L'organització i el grup d'interès mantenen un diàleg fluid, que inclou reunions presencials específiques per tractar temes d'interès comú i temes de RSE

Durant l'any 2013 l'organització ha continuat definint en un document específic el mecanisme que ha de regir el diàleg amb els grups d'interès de les categories 1, 2 i 3, resultants de la identificació i avaluació explicades. Per a això, es determinen els interlocutors responsables, tant per part de **Parc de l'Auba**, com per part dels grups d'interès, i s'estableix de quina manera **Parc de l'Auba** coneixerà les expectatives de cada un d'ells. Aquesta identificació d'expectatives es podrà realitzar mitjançant metodologies diverses, sempre dependent de la naturalesa de la relació establerta amb el grup. Una de les formes d'identificació d'expectatives es basa en una enquesta desenvolupada per l'organització, i que s'anirà enviant paulatinament als diferents grups segons es determini. Els resultats d'aquesta enquesta seran analitzats al proper *Informe de RSE i Acció Social*, i serviran a l'hora de prioritzar actuacions i plans en matèria de responsabilitat social.

Per altra banda, també s'ha definit la metodologia per detectar les expectatives del grup d'interès constituït pels treballadors i treballadores de l'organització. Aquesta metodologia es basa en distintes estratègies:

- S'ha posat a disposició del personal una bústia de suggeriments, comentaris i queixes
- S'ha constituït el Comitè de Gestió Ètica i Socialment Responsable de l'organització, que compta amb un representant de cada departament, a través del qual els treballadors i treballadores poden traslladar les seves opinions a l'alta Direcció
- S'ha definit una "*Enquesta de Clima Laboral*" per valorar quina és la percepció dels treballadors i treballadores respecte de la seva feina a **Parc de l'Auba** i per detectar possibles oportunitats de millora.

7.1 Resultats del diàleg amb els grups d'interès

En el 2013 s'han duit a terme les següents accions de diàleg amb els grups d'interès:

- Personal de l'organització:
 - No s'han rebut suggeriments, comentaris ni queixes, ni a través de la bústia, ni del Comitè de Gestió Ètica ni del Representant Sindical.
 - La primera enquesta de clima laboral es va passar en el mes de febrer de 2013. La puntuació total mitjana obtinguda va ser d'un **84,6%**, un resultat prou bo, tenint en compte que tot just acabava de començar la implantació del sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable, i que encara no s'havien posat en marxa objectius referits al personal. Els blocs millor puntuats a l'enquesta varen ser els referits a "*Implicació*

amb l'empresa" (92,0%) i a "Reconeixement professional" (90,9%), mentre que els que varen obtenir pitjor puntuació foren els d'"Organització de la feina" (75,6%) i el de "Comunicació" (78,4%). Això ens indica que el personal es sent implicat amb l'empresa i amb els seus projectes, i es sent recolzat a nivell de la disponibilitat de recursos. Per altra banda, caldrà millorar la comunicació, la motivació i la relació entre companys, que són les qüestions que més fallen.

- S'han realitzat quatre reunions del Comitè de Gestió Ètica: el 22 de març, el 8 d'abril, el 10 de setembre i el 2 de desembre.

- Clients:
 - No s'han rebut suggeriments a la bústia de suggeriments de recepció
 - S'han recopilat 213 enquestes de satisfacció, que han estat analitzades en profunditat, i algunes de les quals inclouen comentaris.
 - S'ha rebut una queixa, de forma indirecta, que finalment no ha resultat procedent.
 - S'han recollit comentaris verbals diversos que han estat registrats en un document específic. La majoria són felicitacions per la feina feta.

- Accionistes: en el mes de juny va tenir lloc la Junta d'Accionistes anual

- Fundació Trobada: el diàleg amb la Fundació és pràcticament diari i també a través de la Junta d'Accionistes (els patrons de la Fundació són els accionistes).

- Resta de grups d'interès: en el 2014 es llençarà l'enquesta d'identificació d'*Expectatives dels Grups d'Interès* a aquells grups que correspongui, i en general es potenciarà el diàleg amb tots ells.

8. PROGRAMA D'OBJECTIUS SOCIALS I AMBIENTALS DE PARC DE L'AUBA

Parc de l'Auba defineix anualment un programa d'objectius i metes que inclouen aspectes de millora de la qualitat dels serveis que ofereix, així com aspectes socials i ambientals. Respecte d'aquests darrers, el programa definit per al 2012 i els resultats obtinguts varen ser els següents:

	OBJECTIU	INDICADOR ASSOCIAT		ACCIONS A DESENVOLUPAR	RESULTAT OBTINGUT	
		Definició	VALORS			
			2012			2013
OBJECTIUS AMBIENTALS	Disminuir en un 65% el consum de fèrretres amb materials de fèrretres no biodegradables	Nº fèrretres amb zinc	43	15	Substitució del folre interior dels fèrretres de trasllat, que ara mateix és de zinc, per bosses de plàstic biodegradables	<15
	Conscienciar els visitants dels cementiris sobre el seu paper en l'impacte mediambiental	Nº cartells conscienciació mediambiental	0	> 5	Instal·lar cartells als diferents cementiris gestionats per l'organització per a la conscienciació dels visitants en temes ambientals: estalvi aigua, separació residus...	
	Disminuir el consum d'aigua dels cementiris gestionats per l'organització	m3 aigua consum cementiris externs	(1)	(1)	Implantació de bones pràctiques ambientals en la gestió de cementiris externs (inclou revisió pautes reg)	
	Disminuir un 10% el consum de paper blanc DIN-A4	kg folis DIN-A4	112	101	Configurar la impressora grossa per a que imprimeixi automàticament en doble cara	87,2
	Reduir un 10% la generació de residus d'envasos de productes químics perillosos	Kg envasos PQ / serveis	0,021	0,019	Millorar la selecció d'envasos de productes químics perillosos, i dipositar els que no siguin perillosos a la recollida d'envasos RSU	0,014
	Fer estudi de proveïdors capaços de subministrar fèrretres ecològics certificats segons nova norma UNE 190.001:2013	Nº proveïdors fèrretres ecològics certificats	0	≥1	Iniciar recerca i contactes proveïdors per començar a treballar amb fèrretres ecològics certificats dins del 2014	1
	Disminuir un 5% el consum de gasoil	Litres combustible / serveis	11,6	11,0	Prohibir formalment l'ús de vehicles de l'organització per a desplaçaments personals	10,5

	OBJECTIU	INDICADOR ASSOCIAT		ACCIONS A DESENVOLUPAR	RESULTAT OBTINGUT	
		Definició	VALORS			
			2012			2013
OBJECTIUS SOCIALS	Facilitar a les famílies desfavorides l'accés als nostres serveis	Nº serveis finançats	0	>1	Oferir possibilitat de financiació dels serveis a les famílies que ho necessitin	7
	Destinar part dels interessos bancaris a projectes ètics	€ en comptes corrents ètics	0	Pendent negociar	Treballar amb la banca ètica Caixa Colonya i obrir un compte corrent ètic	0
	Afavorir la compra de productes més propers i fabricats en condicions més controlades	Nº urnes fabricades fora d'Espanya	(2)	0	Treballar amb un proveïdor d'urnes fetes a Espanya	0
	Afavorir la compra de productes locals, i que a més afavoreixen la inserció laboral de persones en situació de risc d'exclusió	Nº urnes elaborades a l'ONG Aproscom	0	>3	Oferir urnes fetes per Aproscom	21
	Col·laborar amb la Fundació Trobada	Hores dedicades a la Fundació	0	> 60	Oferir gratuïtament a la Fundació Trobada el servei de comptabilitat	> 60

(1) Actualment no es disposa de dades de consum

(2) Es desconeix per manca de transparència

9. INDICADORS DE RESPONSABILITAT SOCIAL

A continuació es presenten les dades dels principals indicadors econòmics, socials i ambientals de l'organització:

INDICADORS ECONÒMICS

	2011	2012	2013
<i>Import donacions Parc de l'Auba a Fundació Trobada (1)(2)</i>	21.202,00 €	40.000,00 €	26.158,00 €
<i>Ingressos totals de la Fundació Trobada</i>	93.102.71 €	77.371,77 €	89.336,86 €
<i>% financiació de la Fundació provinent de Parc de l'Auba</i>	23 %	52 %	29 %
<i>Balanç net Parc de l'Auba</i>	257.585 €	278.005 €	141.044 €
<i>% dels beneficis donats a la Fundació Trobada</i>	8,2 %	14,4 %	18,6 %
<i>Total recaptació projecte "Fundació Trobada i el Sud"</i>	24.280 €	7.500,00 €	7.500,00 €

INDICADORS SOCIALS

	2011	2012	2013
<i>Nombre d'acollides Alberg de Transeünts</i>	85	109	99
<i>% dones acollides</i>	17%	18%	8%
<i>Mitjana d'edat homes acollits</i>	42	44	43
<i>Mitjana d'edat dones acollides</i>	40	48	42
<i>% persones acollides procedents de Balears</i>	35%	30%	34%
<i>Total usuaris llarga estada (> 60 dies)</i>	28	27	37
<i>Kg d'aliments recollits en campanyes específiques (3)</i>	-	4.376	1.600
<i>Nº famílies beneficiàries Projecte repartiment menjar</i>	0	0	115
<i>Nº de voluntaris Fundació Trobada</i>	30	30	30
<i>Infants participants a l'escoleta de Nadal</i>	13	15	0 (4)
<i>Infants participants a l'escoleta d'estiu</i>	15	21	0 (4)

INDICADORS AMBIENTALS

	2011	2012	2013
<i>Total consum elèctric</i>	122.051 kWh	115.219 kWh	104.412 kWh
<i>Total consum aigua</i>	4.231 litres	2.611 litres	3.088 litres
<i>Total consum gasoil</i>	53.540 litres	53.167 litres	44.892 litres
<i>Total kg residus urbans generats</i>	7.380 kg	5.060 kg	4.915 kg

- (1) S'ha de tenir en compte que la relació de **Parc de l'Auba** amb la *Fundació Trobada* no és limitada exclusivament a l'aspecte econòmic, sinó que el personal també hi dedica temps en horari laboral de l'organització (per exemple, per dur la comptabilitat, realitzar petites reparacions, realitzar gestions, etc). Per suposat, aquesta dedicació no rep cap recompensa econòmica per part de la *Fundació* i per tant no es comptabilitza en aquesta taula d'indicadors.
- (2) L'import de les donacions ha disminuït considerablement en el 2013 degut a que l'alberg rep financiació del Consell Insular, arrel de la seva integració dins la Xarxa d'Integració Social.
- (3) Aquest valor correspon en el 2012 als kg totals, obtinguts amb la participació de les distintes ONGs (no només a la Fundació Trobada). El valor de 2013, en canvi, correspon només a la part de Fundació Trobada.
- (4) Enguany s'ha prioritzat el repartiment d'aliments i no s'ha pogut fer escoleta d'estiu ni escoleta de Nadal.