

ACEFAT

**MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2013-2014**

[rse@acefat.com](mailto:rse@acefat.com)



**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*

*Dipòsit legal: B-47843-2009*

*Març, 2016*

*1a Edició*

## ÍNDEX

<b>SALUTACIÓ DEL DIRECTOR GERENT</b>	<b>5</b>
<b>1. ABAST DE LA MEMÒRIA</b>	<b>6</b>
<b>2. ACEFAT</b>	<b>7</b>
2.1. PERFIL	7
2.2. ELS ÒRGANS DE GOVERN	9
2.3. ESTRATÈGIA	9
2.4. GRUPS D'INTERÈS	10
2.4.1 IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	10
2.4.2 PLA DE MILLORES DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	11
<b>3. VECTOR SOCIAL</b>	<b>13</b>
3.1. PERSONES TREBALLADORES	13
3.1.1. Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats	13
3.1.2. Beneficis Socials	16
3.1.2.1. Formació i desenvolupament professional	17
3.1.2.2. Canals de diàleg amb els treballadors	18
3.1.2.3. Seguretat i Salut en el treball	19
3.2. SOCIS	20
3.3. CLIENTS	21
3.4. COMUNITAT	23
3.4.1 Abast local	23
3.4.2 Abast regional	24
3.4.3 Abast estatal	25
3.4.4 Abast internacional	26
3.5. PROVEÏDORS	27
<b>4. VECTOR AMBIENTAL</b>	<b>28</b>
4.1. EL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL	28
4.2. RECURSOS	28
4.2.1. Energia	28
4.2.2. Paper	30
4.2.3. Criteris ambientals a les compres: Compra verda	31
4.3. GENERACIÓ DE RESIDUS	32
4.3.1. Tòner i Piles	32

4.3.2.	<i>Paper</i>	33
4.4.	<i>INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL</i>	34
<b>5.</b>	<b><i>VECTOR ECONÒMIC</i></b>	<b>35</b>
5.1.	<i>GESTIÓ, COORDINACIÓ I TRAMITACIÓ D'OBRES DE SERVEIS</i>	36
5.2.	<i>ASSISTÈNCIA TÈCNICA</i>	37
5.3.	<i>QUALITAT URBANA</i>	37
5.4.	<i>CONTROL D'ELEMENTS DE SUPERFÍCIE, GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES</i>	38
5.5.	<i>EXPEDIENT TELEMÀTIC</i>	39
5.6.	<i>PLATAFORMA EWISE (INFORMACIÓ DE SERVEIS EXISTENTS)</i>	41
5.7.	<i>SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI</i>	42
5.8.	<i>ESTAT DEL VALOR AFEGIT</i>	43
5.9.	<i>BALANÇ DEL 2013-2014</i>	44
<b>6.</b>	<b><i>OBJECTIUS I REPTES</i></b>	<b>45</b>
6.1.	<i>OBJECTIUS AMBIENTALS</i>	45
6.1.1.	<i>Taula d'objectius ambientals</i>	45
6.1.2.	<i>Reptes pel 2015</i>	45
6.2.	<i>OBJECTIUS SOCIALS</i>	46
6.2.1.	<i>Taula d'objectius socials</i>	46
6.2.2.	<i>Reptes pel 2015</i>	47
6.3.	<i>OBJECTIUS ECONÒMICS</i>	47
6.3.1.	<i>Taula d'objectius econòmics</i>	47
6.3.2.	<i>Reptes pel 2015</i>	48
<b>7.</b>	<b><i>GRI I EL PACTE MUNDIAL</i></b>	<b>49</b>
7.1.	<i>TAULA DE CONTINGUTS GRI</i>	49
7.2.	<i>TAULA D'INDICADORS GRI</i>	53
7.3.	<i>TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL</i>	63

# **SALUTACIÓ DEL DIRECTOR GERENT**

Benvolgut lector/a,

Aquesta nova edició que us presentem avui, representa la cinquena memòria de sostenibilitat publicada per ACEFAT. En aquesta ocasió, l'abast del seu contingut contempla dos exercicis, cobrint el període 2013-2014.

La Responsabilitat Social és una cultura i una manera de fer que ha d'impregnar l'empresa, en totes les seves vessants. Aquest és el compromís adquirit per ACEFAT, reflectit, entre d'altres, en la renovació del compromís amb Pacte Mundial i els seus principis. En aquest sentit, hem recorregut molt camí des de la primera memòria de sostenibilitat però, precisament, és el nostre propi decurs el que ens va obrint a nous horitzons i reptes de futur.

Aquesta és la cultura que caracteritza ACEFAT, la permanent inquietud per adaptar-se a un entorn en contínua transformació i evolució.

El marc econòmic de referència ha mantingut la seva influència sobre l'agenda d'ACEFAT, com un factor més a integrar en la gestió de la nostra política de millora contínua i de compromís social. Un altre aspecte primordial ha estat preservar la nostra sensibilitat en la direcció de persones, particularment necessària per mantenir la confiança i la implicació dels treballadors, especialment davant la delicada situació de fer front a una nova reducció de plantilla de 4 persones. El fet de repetir la desena posició en el rànquing "Best Places to Work Pimes", elaborat per Great Place to Work, ha significat una gran satisfacció alhora que ens ha confirmat que estem treballant en la línia correcta.

Entre les diferents iniciatives per la sostenibilitat, desenvolupades al llarg del 2013-2014, m'agradaria destacar en particular:

D'una banda, la posta en marxa d'un pla per millorar l'eficiència energètica i disminuir el nostre consum, que ha comportat una auditoria energètica, la substitució del sistema d'il·luminació per tecnologia de LEDS i la racionalització del sistema d'encesa. Com a resultat del mateix, ACEFAT va ser una de les 30 Pimes catalanes que van participar al programa PIMAC, dins de l'European Enterprises Climate Cup.

D'una altra banda, dins del marc Barcelona + sostenible, antiga Agenda 21, a finals del 2014, ACEFAT va ser escollida membre del Consell Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona, ens de nova creació que substitueix al Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat.

Per finalitzar, no voldria deixar l'ocasió sense recordar que la gènesi d'ACEFAT, així com tot l'esforç i iniciatives que desenvolupa, neix i es focalitza en el compromís, envers els ciutadans i ciutadanes, de contribuir a facilitar una millor qualitat de vida i benestar.

Tot agraint el vostre interès, no em queda més que convidar-vos a la seva lectura.



Josep Maria Miranda Garuz  
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 2013 i el 31 de desembre de l'any 2014. La propera memòria farà referència a l'exercici del 2015.

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...
<b>Materialitat</b>	... ha recollit quina és la informació més significativa mitjançant l'enquesta de materialitat, reunions internes i els criteris establerts al Sistema Integrat de Gestió.
<b>Participació dels grups d'interès</b>	... hem obtingut aportacions dels grups d'interès gràcies a l'enquesta de materialitat, consulta a experts en RSE i l'auditoria de la memòria.
<b>Context de sostenibilitat</b>	... informa de l'impacte social, ambiental i econòmic de la seva activitat en el desenvolupament futur de l'entorn local, regional i global.
<b>Exhaustivitat</b>	... disposa d'uns indicadors i d'un Sistema Integrat de Gestió certificat que garanteixen l'exhaustivitat.

**Tanmateix, ACEFAT garanteix l'acompliment dels següents principis: Equilibri, Comparabilitat, Precisió, Periodicitat, Claredat i Fiabilitat.**

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

[rse@acefat.com](mailto:rse@acefat.com)

## 2. ACEFAT

### 2.1. PERFIL

ACEFAT AIE és una Agrupació d'Interès Econòmic<sup>1</sup> dinàmica, innovadora, i pionera, de 25 treballadors, amb un valor econòmic creat al 2014 de 2.069.827,09 euros i d'abast territorial estatal. La finalitat bàsica d'ACEFAT és la sostenibilitat de l'espai urbà, accessibilitat, ambientalització i informació de les obres.

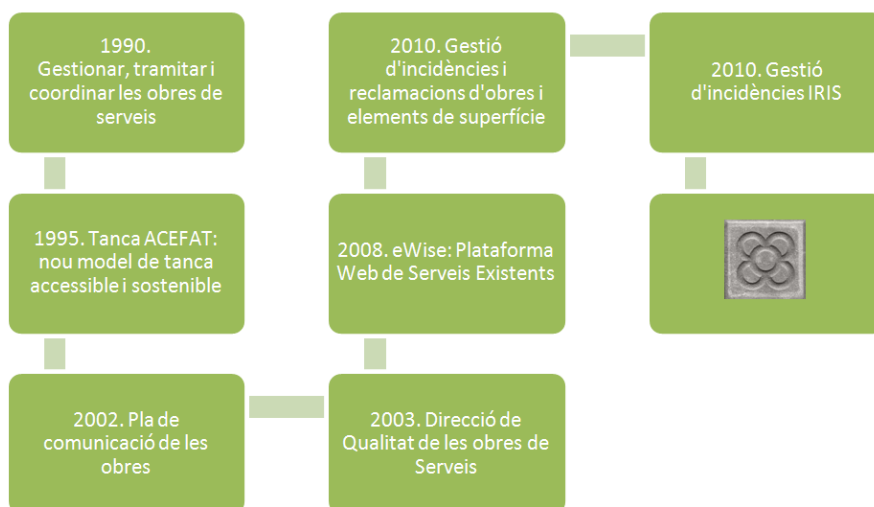
Els **socis d'ACEFAT** són:



ACEFAT participa de la **gestió les obres de serveis** amb els objectius de:

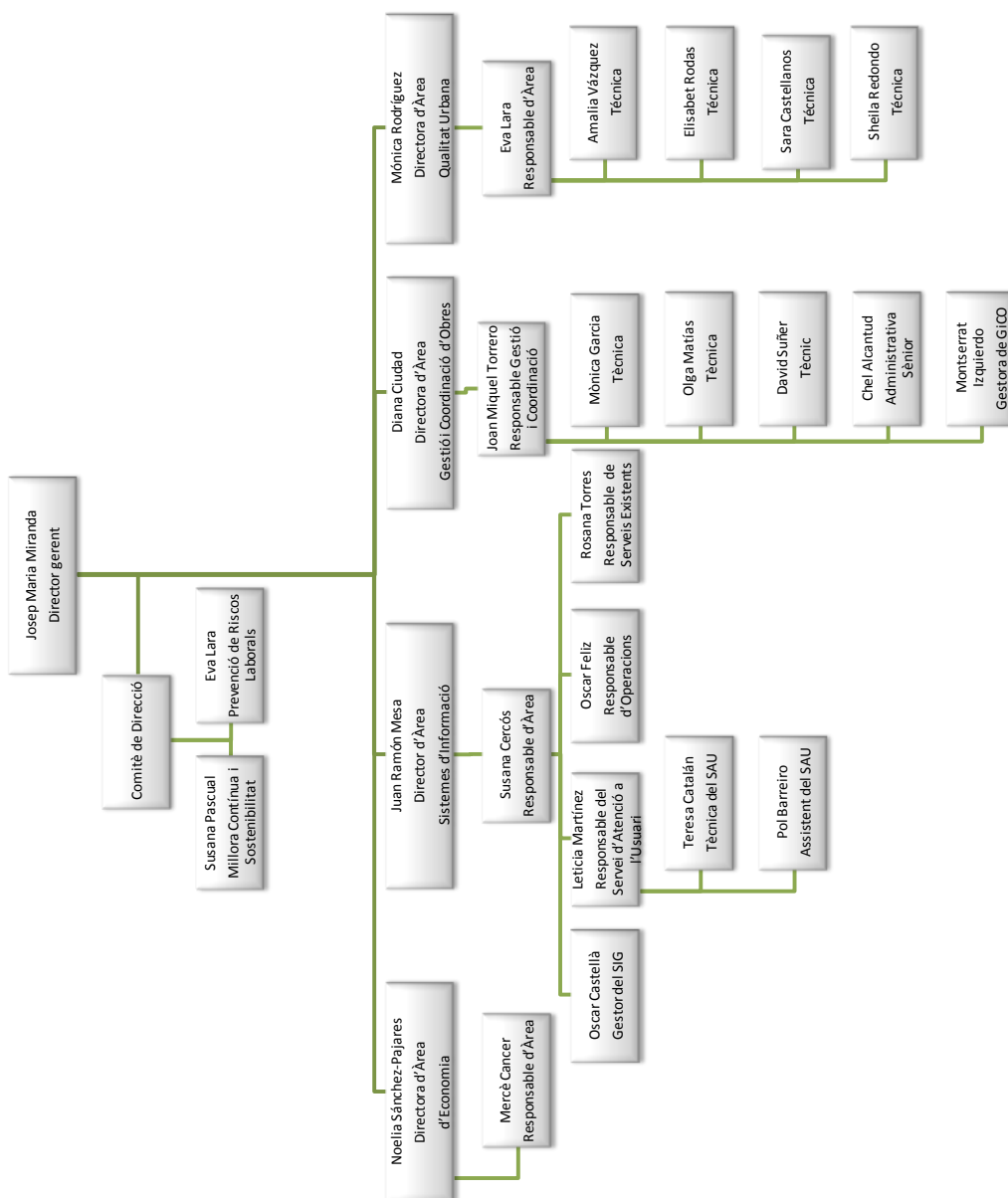
- Minimitzar el seu impacte sobre el territori, les persones i l'activitat.
- Reduir el volum d'obres gràcies a la coordinació de les mateixes.
- Millorar la qualitat urbana de les intervencions, amb especial incidència en aquells aspectes associats a la prevenció de riscos d'accidents, garantia de subministrament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

**Les línies d'activitat d'ACEFAT segons el moment d'inici:**



<sup>1</sup> AIE: organització sense ànim de lucre

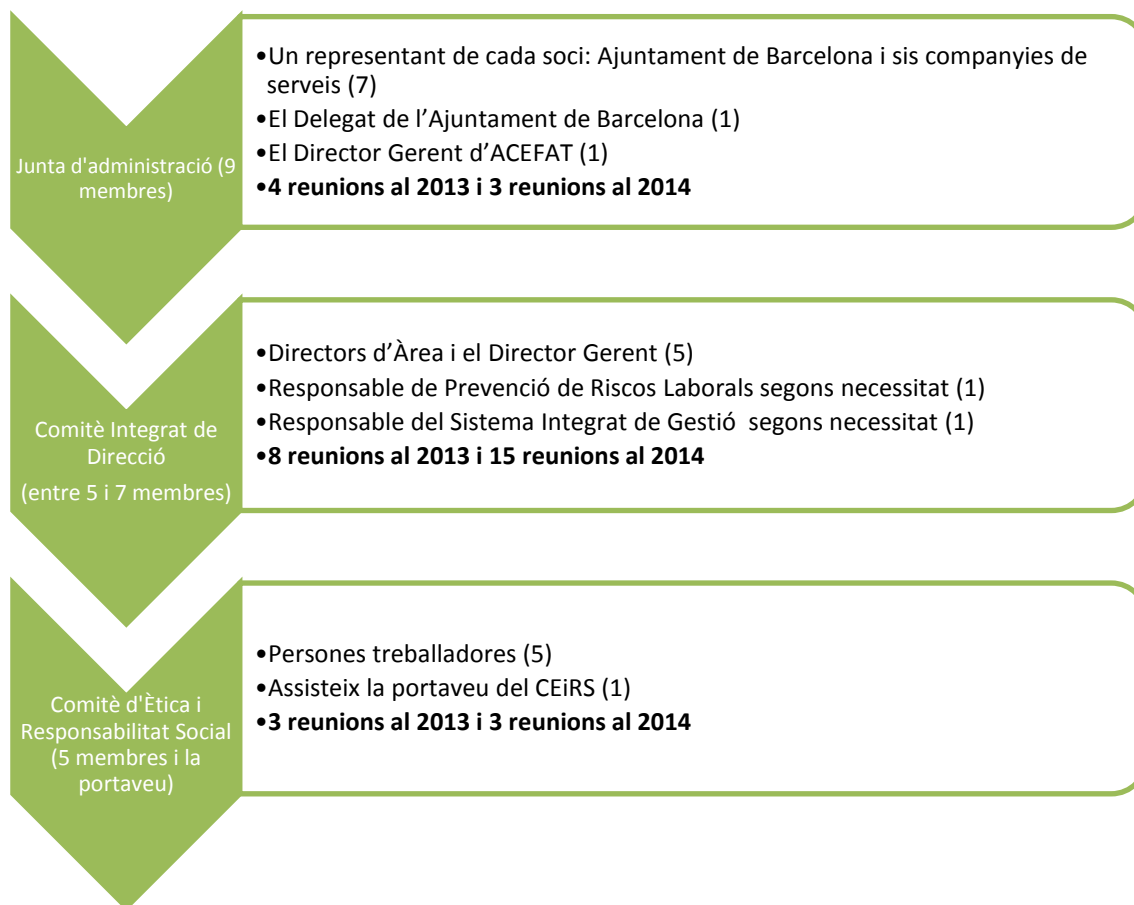
A data 31 de desembre del 2014 hi havia 25 persones treballadores:



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



## 2.2. ELS ÒRGANS DE GOVERN



Durant el 2013 es modifica la composició del Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social per tal que hi hagi un representant de cada àrea i un representant de Direcció, quedant representats ambdós gèneres.

## 2.3. ESTRATÈGIA

El **Sistema Integrat de Gestió** garanteix l'acompliment dels objectius i les fites planificades. A l'abril del 2013 superem el segon seguiment de la segona certificació amb una no conformitats menors de l'àmbit de qualitat, i al març del 2014 ens certifiquem per tercera vegada sense no conformitats.

Es modifica la **política integrada** a l'incorporar l'elaboració i implantació del Protocol d'actuació en cas d'assetjament i violència, i s'informa als proveïdors d'aquestes modificacions.

S'amplia la **política d'integració de la vida laboral i personal** amb mesures relacionades amb el naixement de més d'un fill en el mateix part i de graus de relació.

Al desembre del 2014, la candidatura d'ACEFAT, representada pel Director Gerent, en Josep Maria Miranda, és escollida en la categoria del sector empreses per participar del **Consell Ciutadà per la Sostenibilitat** de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest consell, de nova creació, està vinculat a la xarxa *Barcelona + sostenible*, antiga *Agenda 21*, i substitueix al *Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat*.

La publicació de la cinquena **memòria de sostenibilitat** segons GRI, s'allarga en el temps sent aquest cop d'un període bianual. Tanmateix, aquesta memòria dóna conformitat als requisits de Pacte Mundial.

La voluntat de l'equip de redacció de la memòria d'ACEFAT és incorporar de cara a la següent memòria segons els criteris Global Reporting Initiative versió G4, fent èmfasi en el **procés de materialitat al llarg de tota la cadena de valor**. Així com la incorporació de la **gestió de riscos** que incorporen les noves versions de la ISO 9001 i la ISO 14001.

## 2.4. GRUPS D'INTERÈS<sup>2</sup>

### 2.4.1 IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

A la següent taula podem contemplar la identificació dels grups d'interès realitzada així com el model de relació que existeix amb ells.



<sup>2</sup> Considerem com a sinònims els conceptes "grups d'interès" i "parts interessades".

## 2.4.2 PLA DE MILLORES DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

A continuació una taula de seguiment de la planificació de les mesures per millorar la informació de l'activitat d'ACEFAT en els aspectes ambiental, social i econòmic, on també es comencen a introduir els nous aspectes que inclou la versió G4 de la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative.

L' assoliment o grau de desenvolupament de les mesures proposades no és molt avançat. Tanmateix, de cara a la memòria del 2015 s'espera poder implementar millores significatives en l'informe.

ACCIÓ	CURT-MIG TERMINI	LLARG TERMINI
Grups d'interès: millorar la informació en referència a ciutadans, clients, proveïdors i personal d'ACEFAT.	<b>Millorar la informació relativa a personal d'ACEFAT.</b>	<b>Millorar la informació relativa a proveïdors, clients i ciutadans.</b>
Activitat: facilitar informació sobre el desenvolupament ambiental de les empreses contractistes // Impacte ambiental dels clients	<b>S'incidirà en les accions realitzades amb els contractistes que representin millores en la qualitat i el medi ambient.</b>	
Grups d'interès: conèixer els interessos dels nostres grups d'interès mitjançant l'enquesta de materialitat o altres processos participatius	<b>S'innovarà en els processos participatius per conèixer les inquietuds dels grups d'interès.</b>	
Comunicació: termini de publicació de la memòria	<b>Es publicarà la memòria durant el primer semestre de l'any.</b>	<b>Publicar durant el primer trimestre de l'any.</b>

Acords voluntaris, crèdits de carbó	<b>Durant el 2013 s'iniciaran accions en relació a la reducció del consum elèctric i disminució de les emissions.</b>	
Adaptació i consolidació de l'informe de RS com a informe de revisió del sistema integrat  Activitat: millorar la informació relacionada amb els indicadors	<b>Establir un format estable i sistematitzar la metodologia d'elaboració d'indicadors per tal de poder elaborar l'informe-memòria durant els dos primers mesos de l'any.</b>	
Auditoria de l'informe per un tercer independent		<b>S'estudiarà la viabilitat de la proposta (pressupost, avantatges per a l'organització, etc.)</b>
Potenciació de l'aspecte comunicatiu de l'informe de RS		<b>Es crearà un format més concret i atractiu pel lector.</b>

Codi de colors: **assolit**, **en procés**, **no s'ha implementat**.

## 3. VECTOR SOCIAL

### 3.1. PERSONES TREBALLADORES

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 amb l'objectiu de treballar pel **benestar dels treballadors i treballadores**. Fet reconegut amb **la desena posició del Best Workplaces PIMES Espanya 2013**, llistat dels Millors Llocs per Treballar elaborat per la consultora Great Place to Work®, referent internacional en consultoria d'investigació i gestió de Recursos Humans. Entre d'altres, els valors d'empresa que es premia són: **la conciliació de la vida familiar i la laboral, el tracte just i equitatiu cap a homes i dones i la flexibilitat**.

#### 3.1.1. Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats

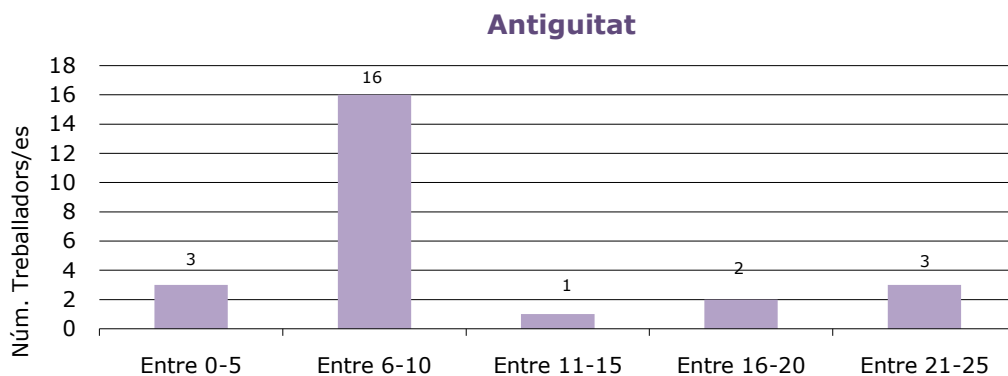
A ACEFAT es prioritza el **contracte de tipus indefinit**, es **fomenta la formació** i l'ús de diferents **mesures per integrar la vida personal i laboral**.

**Evolució de la plantilla mitjana equivalent**



A data 31 de desembre del 2014, hi havia 25 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 contempen **la categoria i treball a desenvolupar, el grau de responsabilitat i d'acompliment, l'antiguitat i la formació específica**.



### A data 31 de desembre del 2014:

ACEFAT, de manera voluntària, supera la contractació del 2% de personal amb alguna discapacitat, concretament en un 3,9%, plantejada per a empreses amb un nombre superior de 50 persones que recull la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (LISMI)

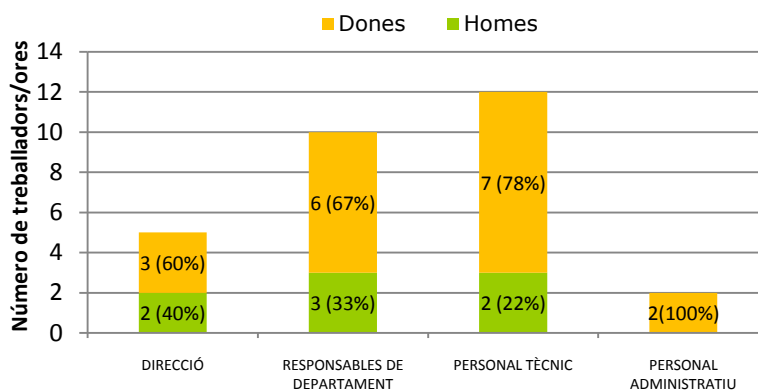
El 100% de les persones contractades tenen un contracte indefinit.

Durant el període 2013-2014 hi ha hagut 3 baixes no voluntàries sent un 13,4% l'índex de rotació no voluntària.

Totes les persones tenen nacionalitat espanyola

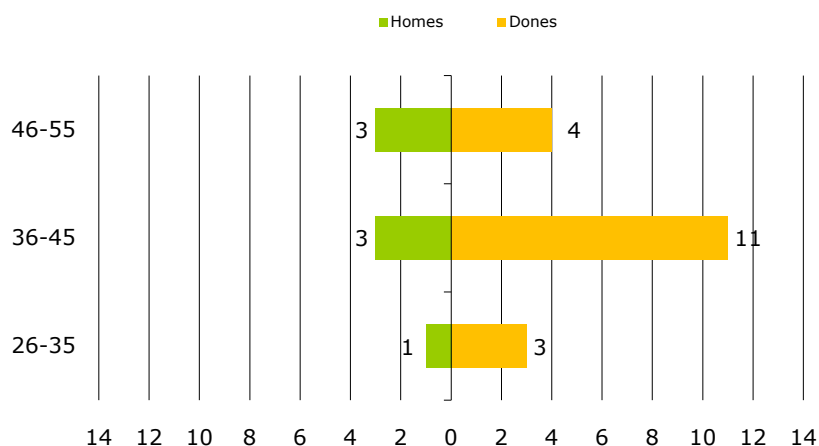
L'índex de rotació voluntària durant el 2013-2014 ha estat d'un 4%.

### Perfil plantilla per gènere i categoria



El percentatge de dones és igual o superior al 60% en totes les categories professionals, a excepció de la categoria de personal administratiu que és del 100%. ACEFAT garanteix la igualtat a l'accés dels llocs de treball mitjançant la política integrada i la implantació d'un Pla d'igualtat.

### Plantilla segons gènere i edat



ACEFAT té una plantilla jove en la que el 80% no supera els 45 anys. Entre el personal ja no hi ha representants de la franja d'edat menor de 26 anys.

Durant el període 2013-2014 s'ha presentat el Protocol d'actuació en cas de violència física i psicològica i s'han incorporat als reconeixements mèdics proves específiques per a homes i dones més enllà del què marca la llei. Per tal de copsar el clima laboral durant el 2013 es va participar novament en el concurs organitzat per Great Place to Work, quedant en desena posició novament. I durant el 2014 es va realitzar una enquesta de riscos psicosocials, i el seguiment de les accions proposades per disminuir els riscos detectats es realitza des del Pla de Prevenció.

### 3.1.2. Beneficis Socials

Durant el 2013-2014, el 78% de la plantilla<sup>3</sup> ha gaudit d'alguns dels següents punts de la **Política d'Integració Vida Personal i Laboral (PIVPL)**.

Descripció	Núm. beneficiaris
<b>Horari. Jornada intensiva o comprimida</b>	6
<b>Horari. Flexibilitat</b>	1
<b>Permisos. Permisos maternitat</b>	4
<b>Permisos. Permisos puntuals</b>	5
<b>Permisos. Dies de lliure disposició</b>	13

Durant aquest període quatre dones s'han beneficiat del permís de maternitat, no s'ha produït cap paternitat.

La següent taula<sup>4</sup> mostra la relació entre els salaris de les dones i dels homes per categoria laboral durant el 2014:

Grup professional / categoria	Salari dones / Salari homes	Salari dones / Salari homes (*)	Ratio salari/SMI
<b>B1</b>	0,86	0,95	5,47
<b>B2</b>	0,87	1,01	3,75
<b>B7</b>	0,99		3,24
<b>B13</b>	-	-	2,56
<b>B20</b>	-	-	1,70

**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.

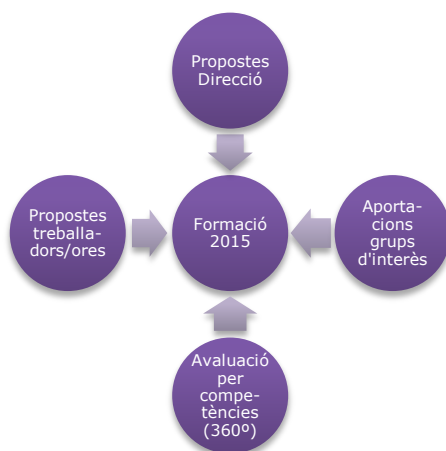
<sup>3</sup> 3 Persones beneficiades / PME

<sup>4</sup> En les categories on no hi ha ràtio només hi treballa un dels dos gèneres.



### 3.1.2.1. Formació i desenvolupament professional

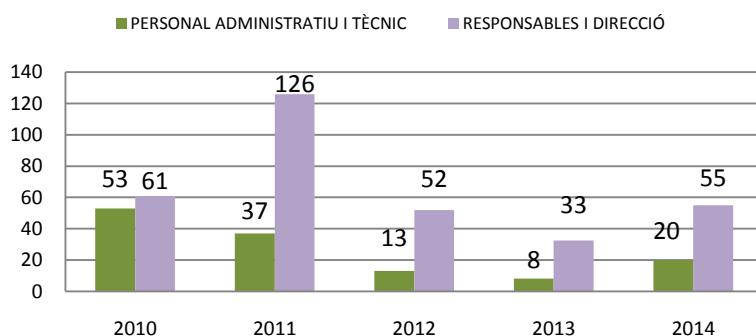
Els mecanismes d'identificació de les necessitats formatives<sup>5</sup>:



Durant el període 2013-2014 s'ha portat a terme formació en les àrees d'idiomes, atenció a l'usuari, prevenció de l'assetjament, gestió del temps i eines de comunicació, així com accessibilitat (impartit per la ONCE), gestió telefònica i Framework per a Wordpress.

Les necessitats formatives detectades que es portaran a terme durant el 2015 estan relacionades, principalment, amb les àrees d'idiomes, atenció a l'usuari i comunicació.

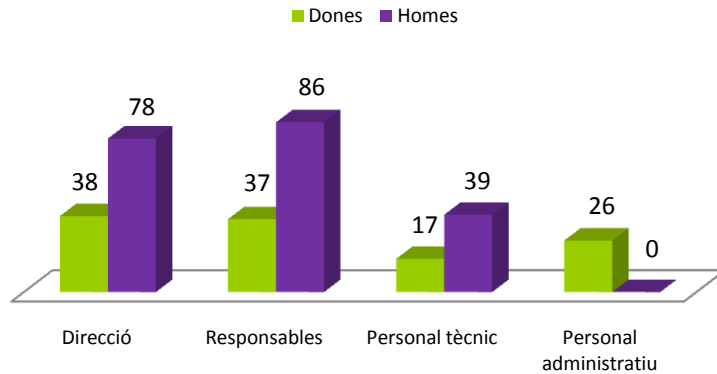
#### Hores / persones categoria



Al 2014, el 100% de les persones de la plantilla han assistit a cursos de formació.

<sup>5</sup> Punt 5.3 de la PIVLP: garanteix beneficis en el cost econòmic dels estudis, hores laborals per dedicar-les a la realització d'accions formatives i flexibilitat per realitzar les formacions durant l'horari de treball.

### Hores de formació per persona segons categoria

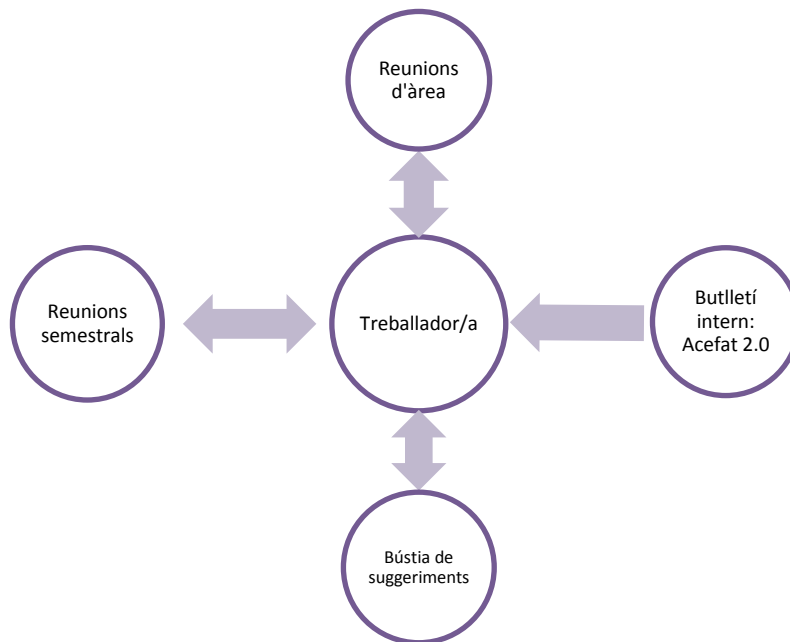


El valor d'hores del personal administratiu masculí és zero perquè no hi ha cap home en aquesta categoria professional.

El valor d'hores de formació relacionada amb la Prevenció de Riscos Laborals està disponible al punt sobre Seguretat i Salut (3.1.2.3).

#### 3.1.2.2. Canals de diàleg amb els treballadors

A banda de la comunicació presencial i directa, els treballadors i treballadores d'ACEFAT disposen de diferents mecanismes per comunicar-se internament:

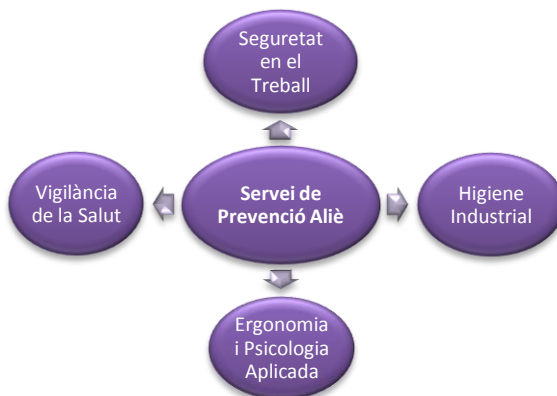


Durant finals del 2014 s'inicien reunions d'avaluació de l'acompliment i s'espera sistematitzar la metodologia durant el 2015.

### 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 comunicació i la identificació dels riscos laborals, la formació contínua i la vigilància de la salut, segons la periodicitat establerta pel Servei de Prevenció Aliè. Durant el 2013 es realitza formació específica d'emergències per a tota la plantilla.

Durant el 2014 es realitza una enquesta de riscos psicosocials segons la metodologia PSQ CAT21 COPSOQ.

Tanmateix, s'ha publicat el *Protocol d'actuació sobre la violència i l'assetjament al treball*, i s'ha incorporat a la Política Integrada així com s'ha informat als proveïdors sobre l'existència del mateix.

	2011	2012	2013	2014
Hores de formació <sup>6</sup> relacionada amb la PRL	24	16	4	58
Hores de formació per persona	0,7	0,5	0,1	2,3
Accident laboral amb baixa	0	1	0	0
Incidents sense baixa	3	2	1	1
Percentatge de correcció de les mesures preventives	95	91	74	100

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

## 3.2. SOCIS

La creació d'ACEFAT al 1990 va tenir per objectiu la mitigació, per part de les operadores de serveis, de l'impacte sobre l'activitat econòmica i els ciutadans de les obres d'infraestructures a la ciutat de Barcelona. El percentatge de participació per soci és equitatiu per totes les parts, del 14,286%.



Els pactes estatutaris regeixen el funcionament de l'empresa, així com estableixen que el representant de l'Ajuntament de Barcelona ostentarà la presidència. El president d'ACEFAT no ocupa un càrrec executiu dins de l'organització.

Els pactes estatutaris regeixen el funcionament de l'empresa. El president d'ACEFAT és nomenat per l'Ajuntament, tal i com indiquen els estatuts, i no ocupa un càrrec executiu dins de l'organització.

També es poden adoptar acords a l'assemblea general de socis o Juntes d'administradors.

A les **juntes d'administració** 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. Durant el 2013 s'incorpora una dona com a representant d'una de les companyies, sent així el % d'homes al consell d'administració del 86%.

- Un representant de cada soci: Ajuntament de Barcelona i sis companyies de serveis (7)
- El Delegat de l'Ajuntament de Barcelona (1)
- El Director Gerent d'ACEFAT (1)

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, com ara les reunions d'activitat; i l'anàlisi i gestió de les queixes i les felicitacions a les reunions d'àrea i als Comitès de Direcció.

#### Clients i canals de comunicació

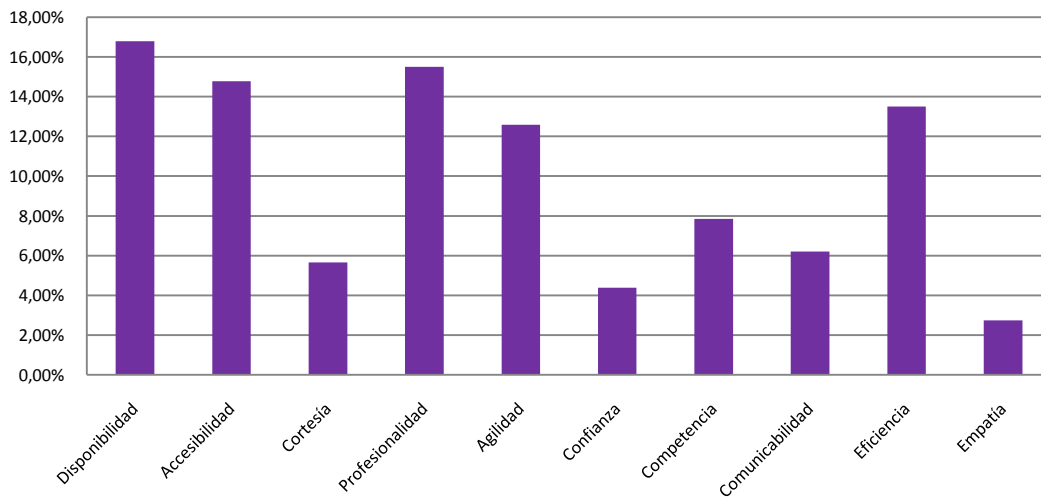
- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* Els membres de l'Agrupació i per tant socis de la mateixa.</li> <li>* Empreses explotadores de serveis que no són membres de l'Agrupació i particulars.</li> <li>* L'Ajuntament de Barcelona (també membre d'ACEFAT vehiculant la seva participació a través de l'IMU, Institut Municipal d'Urbanisme).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Taules de serveis i reunions de comissions d'obres: reunions dels agents implicats en les obres de canalització.</li> <li>* Comunicacions telefòniques i correus electrònics per realitzar la gestió, tramitació i posterior seguiment de les obres de canalització.</li> <li>* Plataforma eGIOS, es pot veure l'evolució del procés, els informes, etc.</li> <li>* Reunions amb les empreses contractistes, les empreses sòcies i l'Ajuntament per analitzar l'evolució de la qualitat urbana de les obres.</li> <li>* Enquesta de satisfacció del client.</li> </ul> |
|---|---|

Durant el 2013 es va enviar l'enquesta de satisfacció del client, i s'han treballat les accions que en van sorgir durant el 2014. Ens adonem però que manca una pregunta per a la satisfacció general de la relació amb ACEFAT.

S'ha elaborat una enquesta amb 81 preguntes, que es desplega segons les línies d'activitat que el client ha utilitzat. L'enquesta s'ha enviat una única vegada i ha estat 2 mesos activa (17-04-13 a 17-06-13). S'ha enviat l'enquesta a 2.533 contactes seleccionats pels directors/ores d'àrea en relació amb els processos que es porten a terme des d'ACEFAT. Els enquestats han estat 190, amb un 7,50% de resposta.

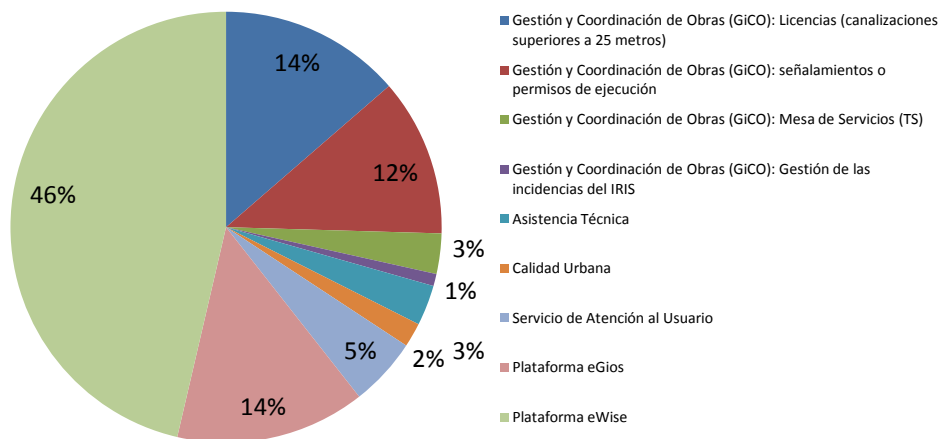
A continuació, alguns dels resultats més destacats.

### Aspectes que més valoren de la teva relació amb ACEFAT



Els aspectes més valorats són **la disponibilitat, l'accessibilitat, la professionalitat, l'agilitat i l'eficiència.**

### % de clients que han respost l'enquesta segons l'ús dels serveis d'ACEFAT





Un cop exposats els resultats, s'han analitzat i s'han establert un conjunt d'accions, principalment relacionades amb la millora en la comunicació amb el client, la realització d'accions formatives, i en millores de les dues plataformes: l'eGios i l'eWise.


## 3.4 COMUNITAT

ACEFAT centra la seva relació amb la comunitat potenciant accions vinculades a l'activitat que desenvolupa, així com accions vinculades al territori.

### 3.4.1 Abast local

	AGENDA 21 – BARCELONA + SOSTENIBLE
 <p>BARCELONA+SOSTENIBLE</p>	<p>S'ha participat activament en les iniciatives d'Agenda 21, ara Barcelona + Sostenible. Entre d'elles el treball d'elecció dels indicadors de sostenibilitat, jornades de networking, jornades empresarials i de Balanç social.</p> <p>Cal destacar la creació del <i>Consell Ciutadà per a la sostenibilitat</i> de l'Ajuntament de Barcelona del què ACEFAT és representant del sector empresarial per elecció dels membres del mateix.</p>

	Banc d'aliments de Barcelona
	<p>Donació de 500 euros al banc d'aliments de Barcelona (Nadal 2013)</p>

	Associació Espanyola contra el Càncer (Barcelona)
	<p>Donació de 500 euros a l'Associació Espanyola contra el Càncer (Barcelona) (Nadal 2014)</p>

### 3.4.2 Abast regional



COAMB  
Col·legi d'Ambientòlegs  
de Catalunya

#### Col·legi d'Ambientòlegs de Catalunya (COAMB)

Participació com a cas exemple de Sistema Integrat de Gestió en els aspectes de la qualitat, medi ambient, seguretat i salut i ètica a la quarta edició del curs Sistemes Integrats de Gestió, organitzat pel COAMB.



BANC DE SANG  
I TEIXITS

#### Banc de Sang i Teixits de Catalunya

ACEFAT ha estat promotora de la V i VI campanyes de donació de sang a l'edifici Mercuri, on es troben les oficines, amb la col·laboració d'Acса-Sorigué.

	2013	2014
Total de donacions	19	16
Oferiments	2	1
Donants nous, de primera vegada	3	3



#### Quarta setmana de la RSE a Catalunya

Participació a la Quarta Setmana de la RSE durant el 2013, presentant mesures de caire ambiental i social implementades a les seves línies d'activitat i a la direcció de persones. Es va aprofitar per presentar la Memòria de Sostenibilitat, i demanar els àmbits d'interès a les persones visitants.

Participació a la Cinquena Setmana de la RSE durant el 2014.





#### Respon.cat


ACEFAT és membre fundadora de la Plataforma de Responsabilitat Social Respon.cat.

Participem com a voluntaris en el Pitching Solidari, per a millorar les habilitats comunicatives de diferents entitats del tercer sector.





	<b>Universitat Ramon Llull</b>
	<p>ACEFAT col·labora amb un estudiant de l'últim any del grau de Psicologia (especialització en l'àmbit de les organitzacions) de la Facultat Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna (Universitat Ramon Llull), sobre les organitzacions saludables.</p>


	<b>ONCE</b>
	<p>Col·laboració amb la ONCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació sobre accessibilitat en l'entorn de les obres</li> <li>- Estudi favorable sobre l'accessibilitat de la nostra web</li> </ul>


	<b>COMPENSA NATURA</b>
	<p>Col·laboració per comprar els drets de tala d'un bosc madur de les mateixes dimensions que els 431 m2 que ocupen les oficines d'ACEFAT.</p>

### 3.4.3 Abast estatal


	<b>Great Place to Work ®</b>
	<p>10a posició en el llistat dels <i>Best Work places PIMES Espanya 2013</i>.</p>


	<b>Aguas de Alicante</b>
	<p>Presentació de l'eWise a "Aguas de Alicante".</p>

	<b>Gestiona Radio de la mà de Forética</b>
	<p>Participació al programa "Tertúlia" de Gestiona Radio, de la mà de Forética, per parlar sobre la SGE21 a les PIMES.</p>


	<p style="text-align: center;"><b>Càtedra Mango (UPF)</b></p> <p>Participació en un estudi elaborat per la Càtedra MANGO de Responsabilidad Social Corporativa (Escuela Superior de Comercio Internacional/Universidad Pompeu Fabra) en relació a la funció dels consultors en temes de RSC o sostenibilitat.</p>
---	---

### 3.4.4 Abast internacional

	<p style="text-align: center;"><b>Universitat Nacional de Misiones (Argentina)</b></p> <p>Col·laboració en un estudi sobre la implementació de la Norma 9001, organitzat per la Universitat Nacional de Misiones (Argentina) en el marc de l'assignatura "Organització industrial".</p>
---	---

	<p style="text-align: center;"><b>Windesheim University</b></p> <p>ACEFAT col·labora amb una alumna de la Windesheim University, en la seva tesina final del Màster en International Management a ESADE sobre les millors pràctiques ètiques a petites i mitjanes empreses catalanes.</p>
---	---

	<p style="text-align: center;"><b>Smart City Expo &amp; World Congress</b></p> <p>ACEFAT participat a l'Smart City Congress del 2013.</p>
---	---

	<p style="text-align: center;"><b>Global Compact i Global Reporting Initiative</b></p> <p>Elaboració de la memòria de sostenibilitat del 2012 (mitjançant la plataforma wizness en conveni amb lavola), donant resposta a la guia 3.1 de GRI, i als compromisos del Pacte Mundial.</p>
---	--

### 3.5 PROVEÏDORS

A l'hora de triar els proveïdors es té en compte la qualitat del servei, el cost econòmic, la proximitat i si els productes o serveis inclouen criteris ecològics i/o de sostenibilitat en el seu cicle de vida.

Els proveïdors més significatius per ACEFAT són aquells que garanteixen la continuïtat de negoci, principalment són els relacionats amb desenvolupament de software, hardware i amb material d'oficina.

Per a la coherència en el desenvolupament de la nostra activitat és de gran importància el paper dels proveïdors i procurem treballar conjuntament per tal d'assolir la coherència en la cadena de subministrament. Per aquest motiu es valora l'acompliment dels seus serveis i productes en els quatre àmbits que engloben el sistema integrat de gestió, així com se'ls hi sol·licita l'adhesió al compromís ètic d'ACEFAT.

Al llistat de proveïdors homologats, el nombre de proveïdors<sup>7</sup> continus és 33, d'habituals és de 18 i de puntuals és de 73. El 100% dels mateixos donen compliment als drets humans.

---

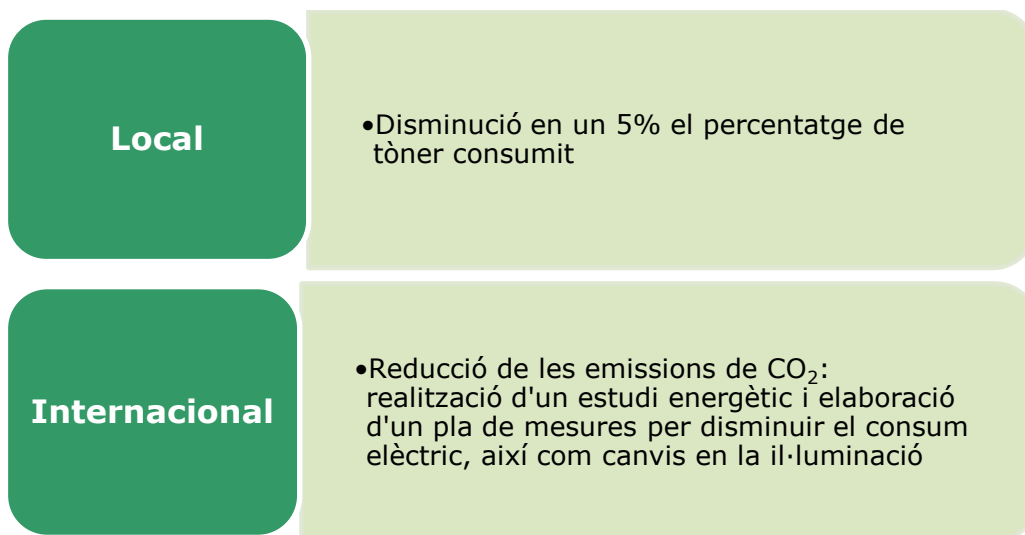
<sup>7</sup>A data 31 de desembre del 2014.

## 4. VECTOR AMBIENTAL

### 4.1. EL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

ACEFAT integra la gestió ambiental segons la norma **ISO 14001:2004**. La planificació d'objectius es basa en la identificació dels riscos dels principals **aspectes ambientals significatius**, els objectius del **Compromís ciutadà per la sostenibilitat 2012-2022** de Barcelona més sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, i els principis del **Pacte Mundial**.

Les principals fites ambientals durant el període 2013-2014 i l'abast de sostenibilitat de les mateixes:

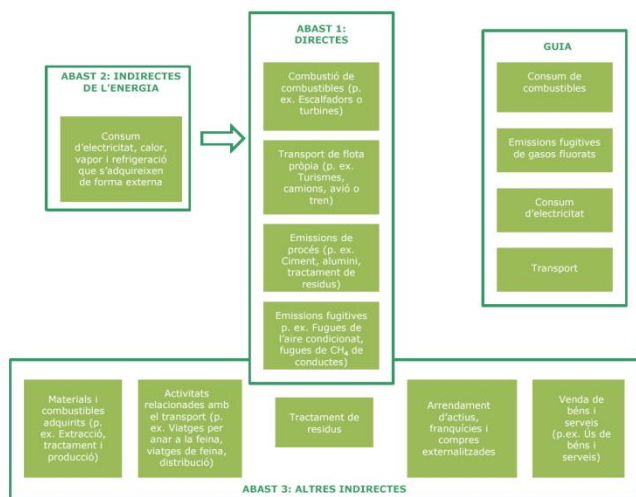


### 4.2. RECURSOS

ACEFAT incorpora en la seva política i criteris de compra la disminució del consum de recursos.

#### 4.2.1. Energia

A nivell energètic cal destacar la impossibilitat de registrar els consums elèctrics reals d'un dels dos comptadors dels que disposen les oficines, des de l'abril del 2013 fins a finals del 2014. S'han obert diferents incidències amb les companyies, tant distribuïdora com comercialitzadora, però encara no hem assolit l'objectiu d'obtenir valors reals de consum. Tanmateix, volem destacar els canvis en la lluminària cap al led i la redistribució d'espais que ens ha permès disminuir el consum elèctric de nou durant aquest període de dos anys.



## ABAST 1: EMISSIONS DIRECTES

A ACEFAT no es consumeixen combustibles ni disposa de cap font pròpia o que controla. No es disposa de flota pròpia. Tampoc no s'han detectat fuites dels gasos de l'aire condicionat durant el període 2013-2014.

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

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

El consum d'electricitat a les oficines es troba comptabilitzat per dos comptadors, un contractat amb una potència de 25 Kwh, i l'altre de 31,5 Kwh.

Un cop disposem de dades reals, publicarem els resultats i disminuïrem les potències contractades d'ambdós, és un objectiu plantejat pel 2015.

## ABAST 3: ALTRES EMISSIONS INDIRECTES

A ACEFAT no s'extrauen o produeixen materials adquirits.

El 37% de la plantilla d'ACEFAT realitza part de la seva activitat fora de l'oficina (Tècnics de QU, Delineants i Tècnics de GiCO). El 82% d'aquest personal utilitza el transport públic.

Durant el període 2013-2014, 1 persones han utilitzat la seva moto personal, no es disposa de dades de quilometratge, però sí les ITVs conformes.

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 ni dels quilòmetres realitzats per l'empresa de missatgeria.

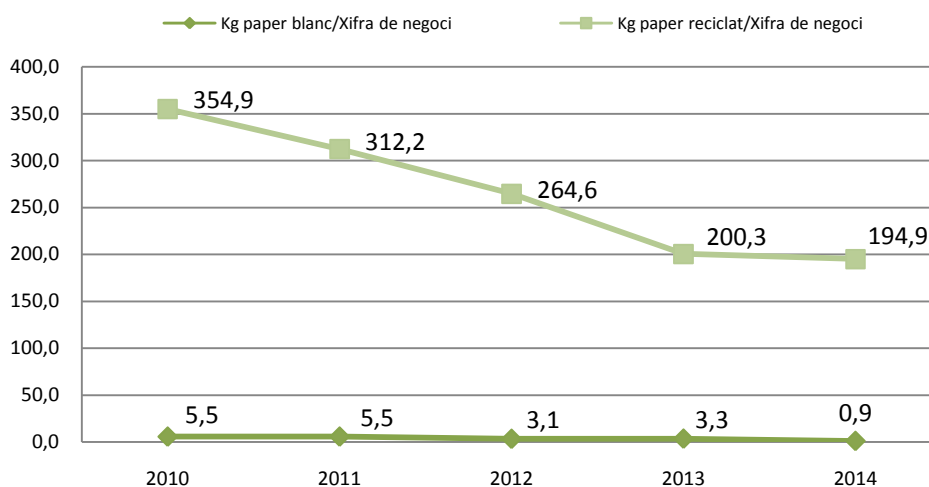
Durant el 2013, els quilòmetres realitzats en el procés del Pla de comunicació de les obres, d'abast urbà, han estat 16.833, aplicant la metodologia que proposa l'OCCC obtenim una emissió de 3,36 tones de CO<sub>2</sub><sup>8</sup>. Un augment del 0,3% respecte als valors del 2012.

L'1 de gener de 2014 es va deixar de posar el cartell d'obres, motiu pel qual es va deixar de treballar amb el proveïdor que implicava aquestes emissions indirectes.

## 4.2.2. Paper

Es valora de manera positiva la disminució en el consum de paper bàsicament associada a la millora de processos.

### Consum paper reciclat vs. paper blanc



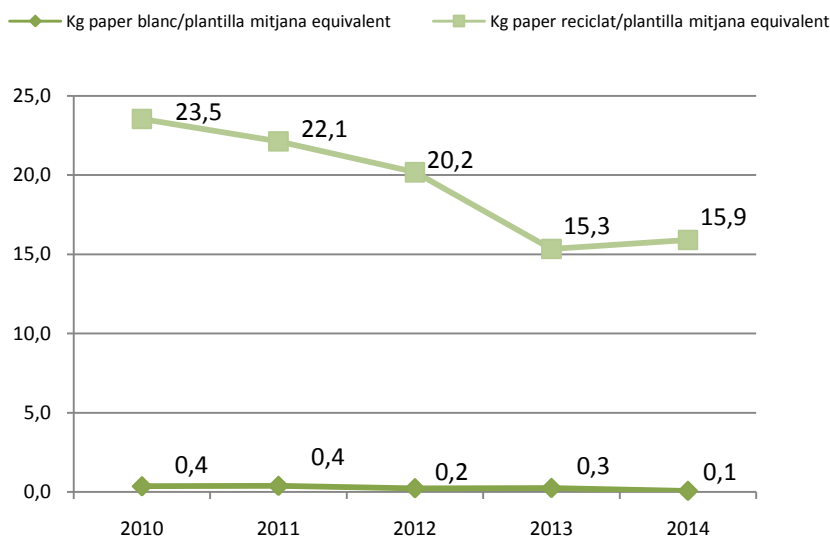
Respecte al 2012, el consum de paper reciclat<sup>9</sup> per xifra de negoci ha disminuït un 26%, i el de paper blanc<sup>10</sup> ha disminuït un 71%.

<sup>8</sup> Calculat per una furgoneta Diesel amb una cilindrada 4/1997.

<sup>9</sup> El 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. A més del paper s'ha comptabilitzat tot el material en paper que s'ha comprat com ara els post-its, sobres, calendaris, carpetes arxivadores, etc..

<sup>10</sup> El consum de paper blanc està associat a l'ús de paper DIN A2.

### Consum paper reciclat vs. paper blanc



Respecte al 2012, el consum de paper reciclat per plantilla mitjana equivalent ha disminuït un 21%, mentre que el consum de paper blanc s'ha reduït en un 50%.

### 4.2.3. Criteris ambientals a les compres: Compra verda

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

Post-its i llibretes de paper reciclat, paper 100% reciclats; sobres corporatius impresos incorporant criteris de sostenibilitat

Bolígrafs i llapis que superen el 62% de material reciclat incorporat a la carcassa

Productes adhesius amb baix nivell de substàncies químiques i de neteja que també incorporen criteris ecològics

El 100% del material d'oficina han estat comprats a membres de la Xarxa Compra Reciclat.

## 4.3. GENERACIÓ DE RESIDUS

A ACEFAT s'han generat durant aquest període els següents residus no especials.

Residus No Perillosos	Gestió	Valors
<b>Paper i cartró</b>	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors
<b>Residus Sòlids Urbans</b>	Es gestionen mitjançant els contenidors de rebuig de l'ajuntament.	No es disposa de valors
<b>Tòner (080318)<sup>11</sup></b>	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors
<b>Piles (200134)<sup>12</sup></b>	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, i es reciclen en el punt verd. En modificar la lluminària durant el 2014 es retiren els lamparetes individuals doncs ja es dóna compliment als nivells de luxometria necessaris en els llocs de treball.

### 4.3.1. Tòner i Piles

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

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Tòner (Kg)</b>	108	63	62	56	32
<b>Piles (Kg)</b>	5	3	6	2	4

L'origen dels residus de tòner és l'ús de les impressores i fotocopiadores d'ACEFAT, per contra, els residus de piles són fruit de la feina desenvolupada a ACEFAT així com de l'ús personal de les persones que hi treballen.

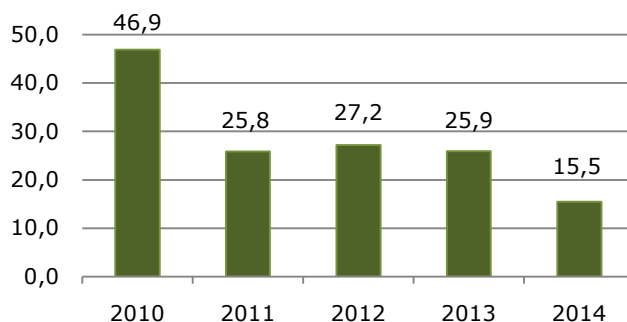
En termes relatius, segons la xifra de negoci, el consum de tòner ha disminuït entre el 2012 al 2014 un 43%, assolint així amb escreix l'objectiu marcat (reducció d'un 5%), gràcies a la reducció de les impressions en els processos d'ACEFAT, així com a les incorporacions de bones pràctiques. Cal destacar també la reducció en un 33% del pes de les piles per valoritzar.

<sup>11</sup> Codi segons el Catàleg Europeu de Residus.

<sup>12</sup> S'utilitzen piles recarregables de níquel i hidrur metàl·lic o piles alcalines, considerades com a Residu No especial (200134).



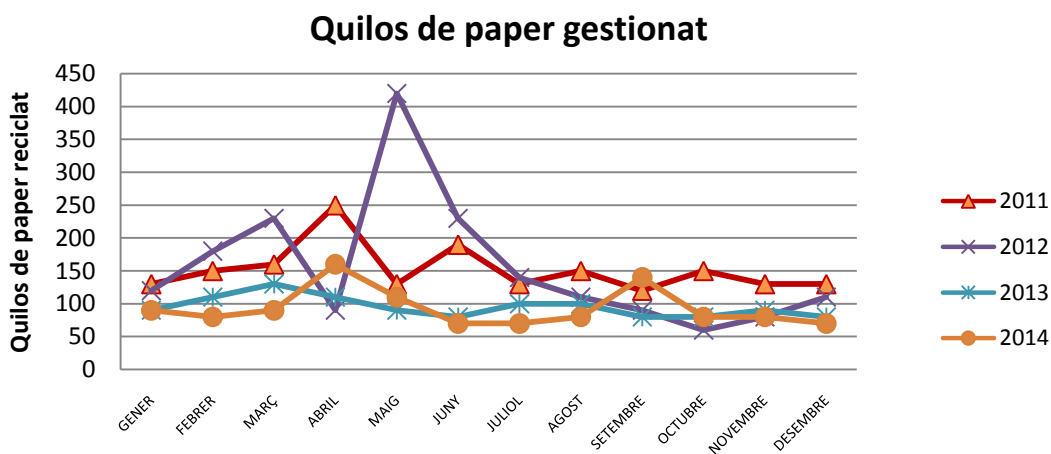
### Kg Residus de tòner valoritzats/xifra de negoci



## 4.3.2. Paper

Durant els darrers dos anys, tant els quilos de paper comprat com els quilos que s'han gestionat han disminuït.

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Paper comprat</b>	829,48	774,76	610,61	439,98	405,38
<b>Paper gestionat</b>	1810	1820	1860	1140	1120
<b>% reciclatge</b>	218,21%	234,91%	304,61%	259,10%	276,28%



Respecte al 2012:

- El ratio de paper comprat versus paper reciclat ha disminuït en un 9%.
- Els quilos de paper gestionat han disminuït en un 40%.
- Els quilos de paper comprat han disminuït en un 34%.

Les millores tecnològiques en els processos de tramitació i la disminució de les avaries estan relacionades amb aquesta disminució en la gestió de paper a ACEFAT.

## 4.4. INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

La informació i sensibilització ambiental són les eines utilitzades per promoure canvis en els processos que es desenvolupen a l'organització.

A nivell intern, les reunions de millora del Sistema Integrat de Gestió, el correu intern i l'ACEFAT 2.0, el butlletí intern, faciliten la informació ambiental, així com recollir iniciatives o propostes en aquest àmbit.

A nivell local, i integrat en els seus processos d'activitat, ACEFAT realitza diferents accions d'informació i conscienciació ambiental, incidint especialment a les obres de serveis.

Altres activitats que s'han realitzat durant el període 2013-2014 en relació a la informació i la sensibilització ambiental han estat:

- 1- Publicació de la 4a memòria de sostenibilitat d'ACEFAT, període 2012.**
- 2- Publicació de l'Informe de Progrés del Global Compact, període 2012.**
- 3- Participació a la 4a i 5a SETMANA de la RSE a Catalunya.**
- 4- Participació en les ENQUESTES DE MILLORA: Global Reporting Initiative, Pacte Mundial.**
- 5- Participació a l'Smart City Congress amb una presentació de l'eWise**
- 6- Participació com a CAS EXEMPLE en el Curs sobre els Sistemes Integrats de Gestió** organitzat pel Col·legi d'Ambientòlegs (COAMB), com a exemple d'un sistema integrat de gestió dissenyat de base incorporant les següents 4 àrees: qualitat, medi ambient, prevenció i gestió ètica.
- 7- Participació en la compra dels drets de tala d'un bosc madur de 431 m2,** mitjançant la col·laboració amb la iniciativa **Compensa Natura**, d'Acció Natura.

## 5. VECTOR ECONÒMIC

L'objectiu d'ACEFAT a nivell econòmic, durant el període 2013-2014, ha estat el de preservar el paradigma de contenció de costos i eficiència implantats, tot sense deixar de cobrir les expectatives i necessitats dels seus clients. D'un altra banda, després d'un exercici en que s'ha diferit tant la inversió tecnològica, com l'inici de nous projectes amb requeriments d'inversió de capital, s'ha iniciat la revisió de la plataforma eWise, per adaptar-la als últims requeriments tecnològics, alhora que s'han incorporat noves funcionalitats suggerides pels usuaris.

L'any 2014 ha presentat un factor diferencial destacable, donat que, a partir del dia 31/03/14, es va deixar de prestar els serveis específics d'assistència tècnica i d'inventari i seguiment de mobiliari de superfície.

Per últim, cap dels dos anys no ha presentat desviaments respecte a les previsions realitzades al principi de cada exercici, llevat de les variacions en l'activitat desenvolupada per REE al 2013 i Gas Natural al 2014, que van superar les expectatives inicials, fet que va comportar una variació en la proporcionalitat de la distribució final de la despesa entre socis.

Les línies de negoci operatives en finalitzar el 2014:

- Gestió i coordinació d'obres → Tramitació i gestió dels permisos d'obra de serveis dels promotors que volen obrir la via pública de Barcelona.
- Qualitat urbana → Seguiment de les obres de canalització tramitades per ACEFAT per tal de garantir l'acompliment de les ordenances municipals.
- 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.
- Pla de comunicació → Etiquetes d'obra, i els avisos d'escala, que informen sobre les obres.

Modificacions en les línies d'activitat i processos:

- A partir de l'1 de gener del 2014 es deixa de prestar el servei de confecció i gestió de cartells que subcontractàvem a GIROD.
- Els avisos d'escala que informen sobre les obres passen a ser col·locats per ACEFAT.
- A l'abril del 2014 va finalitzar la prestació de servei d'assistència tècnica consistent en el dibuix dels traçats de les obres de serveis a Endesa.

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

### GESTIÓ I TRAMITACIÓ 2013

612 llicències  
 Assenyalaments:  
 523 canalitzacions  
 3.480 ramals  
 7.719 avaries i cales  
 Longitud obra: 79.700 m

### COORDINACIÓ 2013

Coordinació del 100% de les obres programables  
 613 punts de coordinació  
 1302 obres coordinades  
 7.272 m estalviats  
 Taula de serveis: 8 sessions i 9 temes

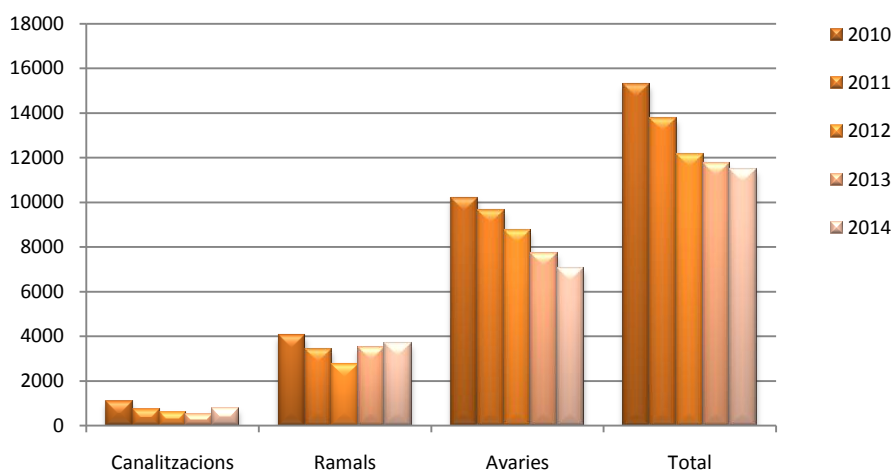
### GESTIÓ I TRAMITACIÓ 2014

566 llicències  
 Assenyalaments:  
 755 canalitzacions  
 3.693 ramals (3.475 ramals i 218 ramals especials)  
 7.033 avaries i cales  
 Longitud obra: 111.686 m

### COORDINACIÓ 2014

Coordinació del 100% de les obres programables  
 820 punts de coordinació  
 1734 obres coordinades  
 11.900 m estalviats  
 Taula de serveis: 13 sessions i 27 temes

### Evolució de l'execució d'obres de serveis



## 5.2. ASSISTÈNCIA TÈCNICA

### ENDESA 2013

#### PROJECTES

171 canalitzacions i 815 ramals

#### AS-BUILT

17 canalitzacions

### ENDESA 2014

#### PROJECTES

62 canalitzacions i 242 ramals

#### AS-BUILT

4 canalitzacions

Es deixa de facilitar el servei d'Assistència Tècnica a data 30 d'abril de 2014.

## 5.3. QUALITAT URBANA

### QUALITAT URBANA 2013

1.417 obres controlades

7.840 visites

510 actes de replanteig

Total reclamacions tramitades: 569

Total consultes tramitades: 48

### QUALITAT URBANA 2014

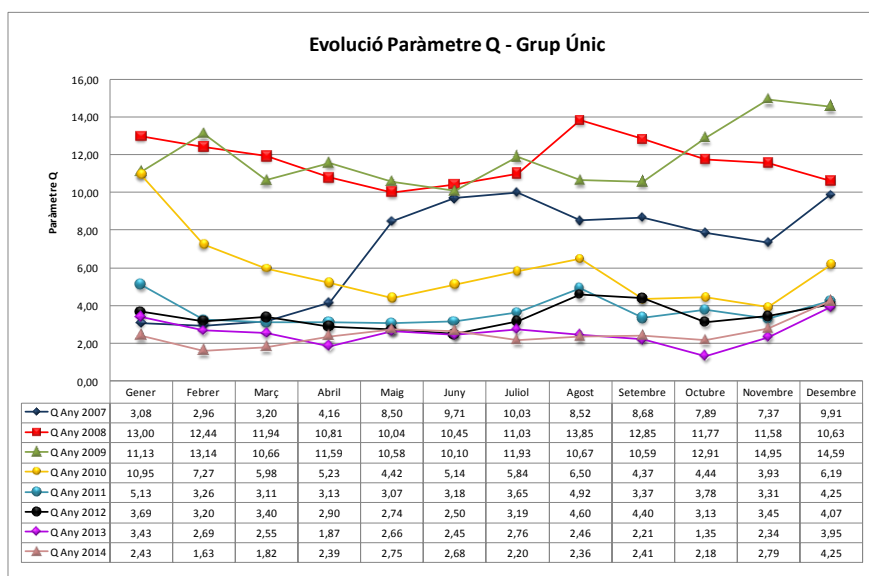
1.479 obres controlades

7.683 visites

584 actes de replanteig

Total reclamacions tramitades: 291

Total consultes tramitades: 50



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

### INCIDÈNCIES I CONSULTES 2013

933 incidències Iris  
569 incidències rebudes per altres  
conductes  
48 consultes sobre execució  
d'obres  
115 consultes a l'arxiu històric

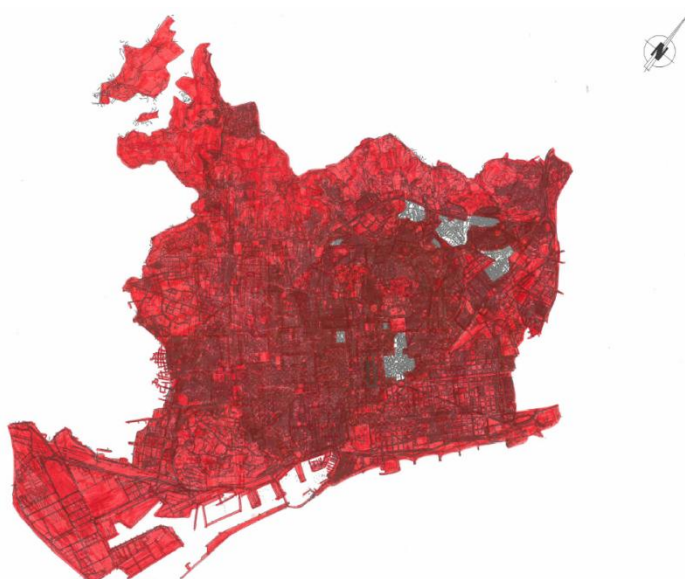
### INCIDÈNCIES I CONSULTES 2014

1167 incidències Iris  
291 incidències rebudes per altres  
conductes  
50 consultes sobre execució  
d'obres  
100 consultes a l'arxiu històric

### ELEMENTS DE SUPERFÍCIE

21.046 armaris controlats fins al  
08/01/14  
85.827 censats fins el 08/01/14  
1.991 armaris en mal estat, i 114  
comunicacions per risc imminent

Amb data 8 de gener de 2014 finalitza el servei de control d'elements de superfície (caixes i armaris). Les dades dels elements de superfície inclouen l'any 2013 i els 8 dies de servei de 2014. En el plànol, s'han marcat en vermell les zones de Barcelona on s'havia realitzat l'inventari dels elements de superfície.



## 5.5. EXPEDIENT TELEMÀTIC

Durant el 2013-2014, s'ha incorporat les següents millores a l'eGIOS:

- Millores operatives de la signatura electrònica
- Implementació de l'e-Notificació
- Connexió amb plataforma Sicoi i Acer (amb webservice)
- Millores operatives per la gestió d'informes tècnics de llicències
- Assenyalament electrònic amb porta-signatures
- Informe tècnic amb signatura electrònica

### Formació 2013

2 cursos de formació eWise  
14 cursos de formació eGIOS web

### Formació 2014

1 curs de formació Sistemes  
generals  
3 cursos de formació eWise  
21 cursos de formació eGIOS  
web

### Signatura electrònica 2013

355 relacions  
590 notificacions  
623 llicències  
3496 assenyalaments  
845 informes tècnics  
145 notificacions eDecret

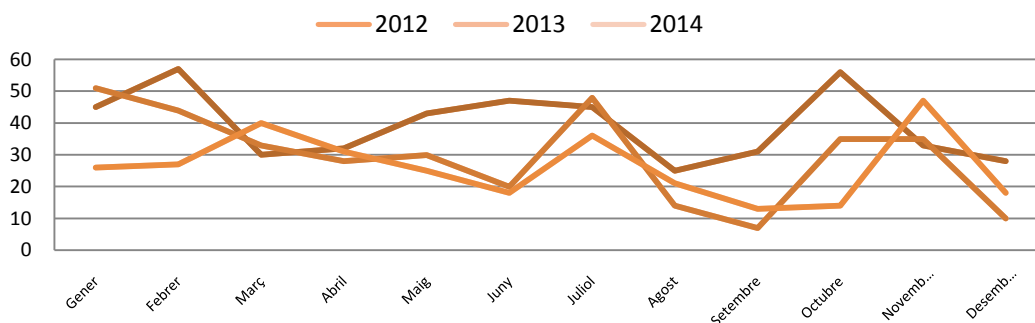
### Signatura electrònica 2014

316 relacions  
648 notificacions  
623 llicències  
3.779 assenyalaments  
844 informes tècnics  
614 notificacions eDecret

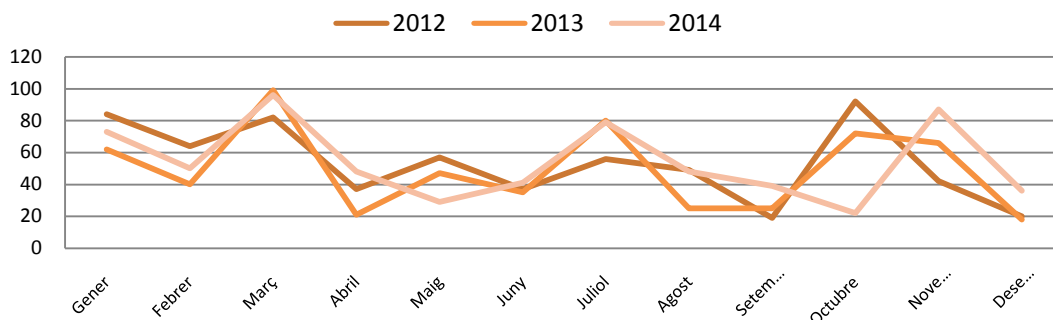
### eGios 2014

177 entitats (42 administració +  
135 promotors)  
1.124 usuaris

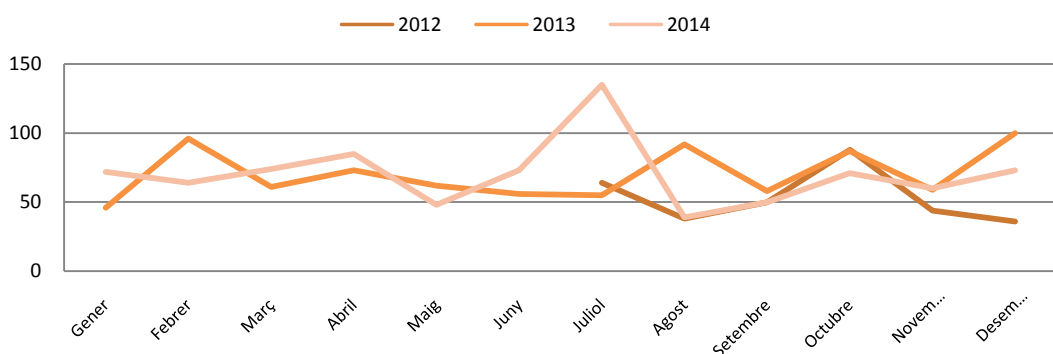
### Signatura electrònica - Relacions signades



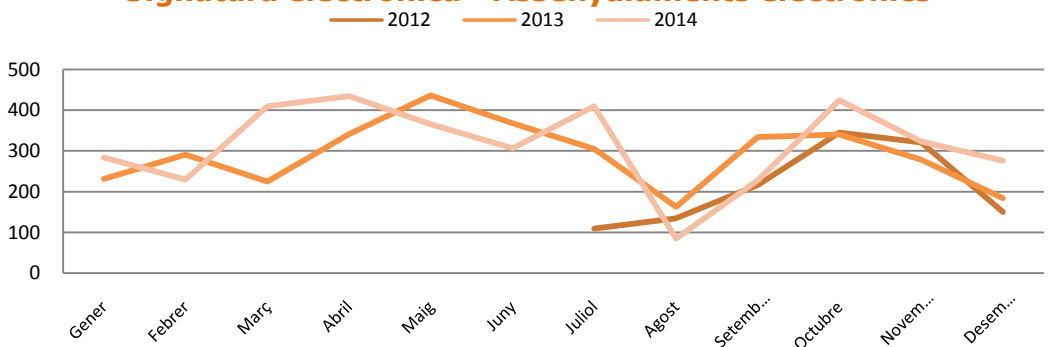
### Signatura electrònica - Número de notificaciones



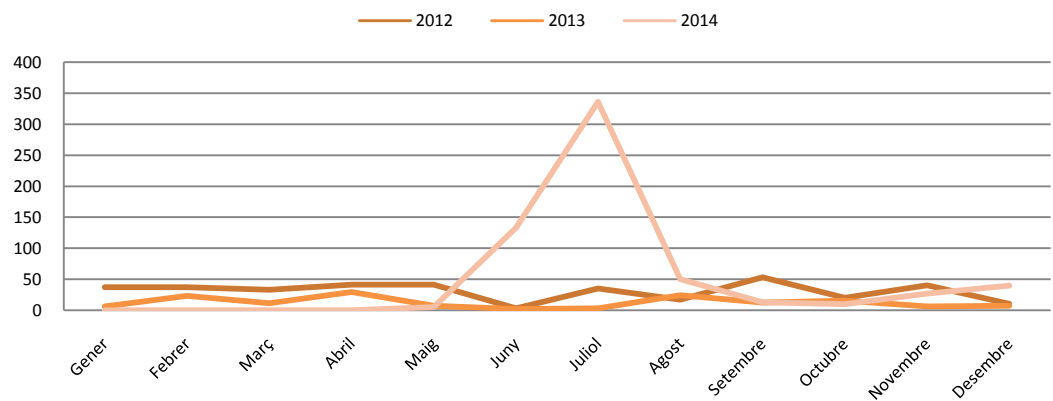
### Signatura electrònica - Informe tècnic



### Signatura electrònica - Assenyalaments electrònics



### eDecret - Número de notificaciones





## 5.6. PLATAFORMA EWISE (INFORMACIÓ DE SERVEIS EXISTENTS)

Les principals línies de treball entorn l'eWise es donen en la incorporació de millores a l'aplicació, l'augment de publicadors i l'augment del nombre d'usuaris. En aquests tres aspectes, cal destacar:

Les millores tecnològiques com ara l'ampliació de les zones seleccionades en els projectes de serveis existents, davant la demanda, sobretot, per part de l'administració local i empreses que treballen en entorns rurals per poder realitzar grans obres lineals i POUMs

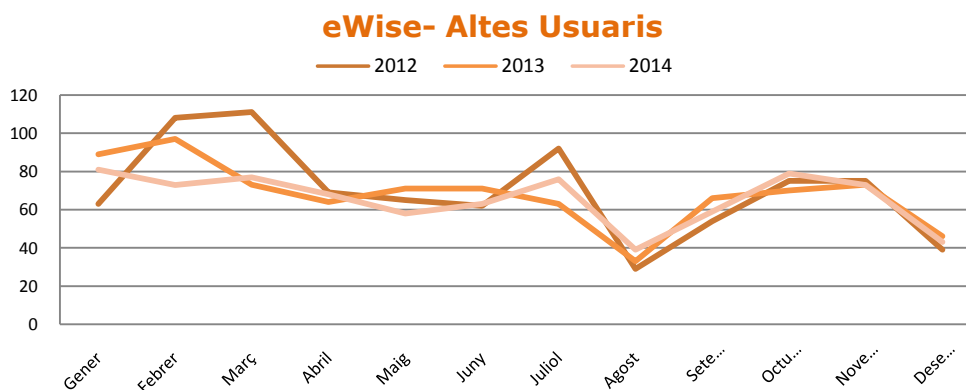
Les novetats en els serveis publicats durant el 2013-2014:

- La publicació de les xarxes de sanejament, aigües freàtiques i refugis de l'Ajuntament de Barcelona
- Publicació de les xarxes gestionades per Sorea (desplegament progressiu)
- Mòdul Decret 929 de Gas
- Publicació de serveis del grup Agbar: Aigües d'Elx, Aigües d'Alacant i Sorea (Castelló)

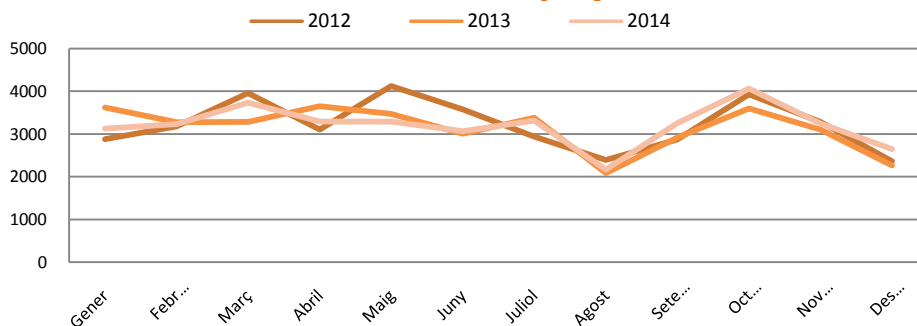
L'efectivitat de les Peticions de Serveis Afectats és d'un 64,5% al 2013 i d'un 66% al 2014.

**2013**  
816 nous usuaris  
37.673 peticions de projectes

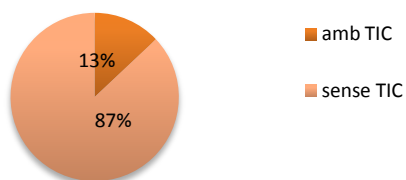
**2014**  
789 nous usuaris  
38.433 peticions de projectes



### eWise- Número de projectes



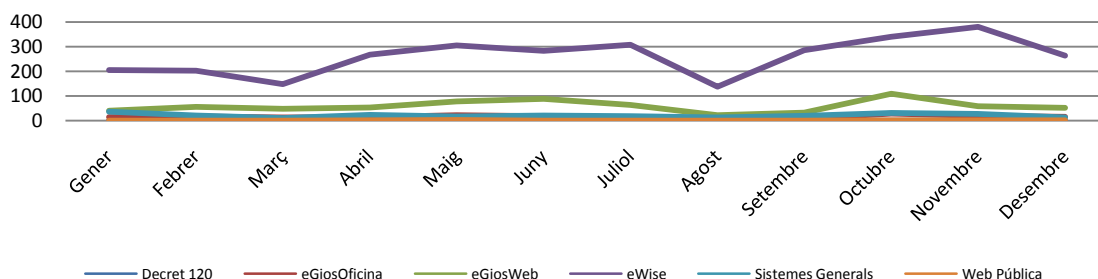
### % Projectes Totals a Catalunya 2013-2014



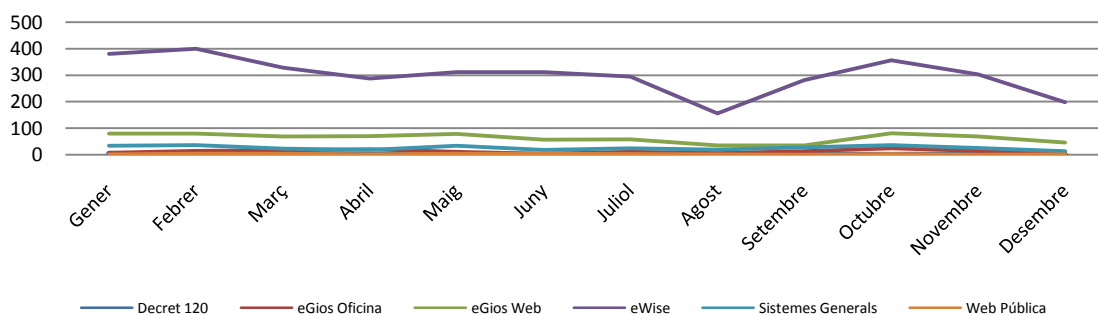
## 5.7. SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI

El nombre total de tickets al Servei d'Atenció a l'Usuari han estat 4.267 al 2013 i 4.843 al 2014.

### Número de tickets per entorn 2013



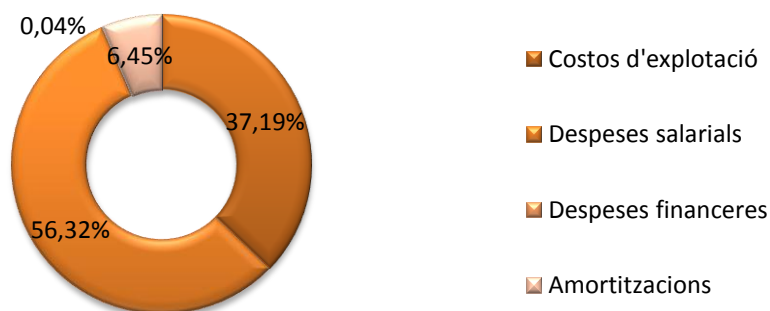
### Número de tickets per entorn 2014



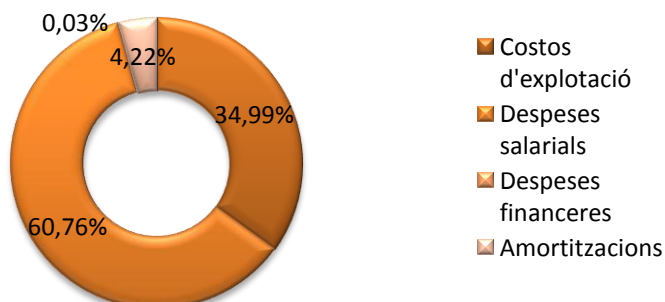
## 5.8. ESTAT DEL VALOR AFEGIT

	2012	2013	2014
<b>Valor econòmic creat</b>	2.282.881,73	2.161.171,30	2.069.827,09
<b>Vendes netes</b>	2.280.727,68	2.161.156,59	2.069.822,32
<b>Altres ingressos</b>	*2.154,05 <sup>13</sup>	14,71	4,77
<b>Valor econòmic distribuït</b>	2.144.504,28	2.021.742,35	1.982.425,93
<b>Costos d'explotació</b>	900.947,54	803.697,83	724.205,16
<b>Despeses salarials</b>	1.241.346,89	1.217.091,73	1.257.589,93
<b>Pagaments administracions públiques</b>	0	0	0
<b>Despeses financeres</b>	2.209,85	952,79	630,84
<b>Valor econòmic retingut</b>	138.377,45	139.428,99	87.401,16
<b>Amortitzacions</b>	138.377,45	139.428,99	87.401,16

### Distribució del valor econòmic creat 2013



### Distribució del valor econòmic creat 2014



Degut a la forma jurídica d'ACEFAT no es paga impost de societats.

<sup>13</sup>2.100 euros formen part de la Subvenció rebuda per part del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad amb l'objectiu de la Implementació d'un Pla d'Igualtat.

## 5.9. BALANÇ DEL 2013-2014

ACTIU 2013		PASSIU 2013	
Actiu no corrent	227.117,40	Patrimoni net	925.559,31
Actiu corrent	817.688,83	Passiu corrent	119.246,92
		Passiu no corrent	00,00
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>1.044.806,23</b>	<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>1.044.806,23</b>

ACTIU 2014		PASSIU 2014	
Actiu no corrent	214.676,60	Patrimoni net	938.054,80
Actiu corrent	900.269,28	Passiu corrent	189.386,57
		Passiu no corrent	00,00
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>1.114.945,88</b>	<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>1.114.945,88</b>

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 període 2013-2014 estan alineats amb els compromisos adquirits amb el Pacte Mundial i amb el Compromís ciutadà per la Sostenibilitat de Barcelona més sostenible, de l'Ajuntament de Barcelona.

### 6.1. OBJECTIUS AMBIENTALS

Els objectius ambientals que es van plantejar durant el període 2013-2014 es basen, entre d'altres, en els aspectes ambientals significatius de l'entitat.

#### 6.1.1. Taula d'objectius ambientals

ASPECTE AMBIENTAL	OBJECTIUS AMBIENTALS	MESURES	CONTEXT	IMPACTE A LA SOSTENIBILITAT
EMISSIONS	<b>REALITZACIÓ D'UN ESTUDI ENERGÈTIC I ELABORACIÓ D'UN PLA DE MESURES</b>	 - Bones pràctiques en la distribució elèctrica.	LOCAL	GLOBAL: Disminuir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle a l'atmosfera.
CONSUM DE RECURSOS (TÒNER)	<b>DISMINUIR EL CONSUM DEL TÒNER EN UN 5%</b>	 - 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.

#### 6.1.2. Reptes pel 2015

<b>PIMAC: PIMES AMIGUES DEL CLIMA</b>	Realització d'una auditoria energètica i elaboració d'un pla de mesures per a la disminució del consum energètic, incloent una modificació de la potència contractada.	GLOBAL
<b>Implementar les novetats de la ISO 14001:2015</b>	Incorporar les millores de la norma en el Sistema Integrat de Gestió	GLOBAL

## 6.2. OBJECTIUS SOCIALS

Els objectius relatius a les persones que treballen a ACEFAT i a la resposanabilitat de l'empresa vers els seus grups d'interès durant aquest període incideixen en les condicions dels llocs de treball, les situacions d'emergència, el clima laboral i la prevenció en relació a casos d'assetjament sexual, o violència psicològica o física, així com també en l'accessibilitat.

### 6.2.1. Taula d'objectius socials

Pràcticament tots els objectius en l'àmbit social durant el període 2013-2014 han estat assolits:

OBJECTIUS SOCIALS	MESURES	CONTEXT	IMPACTE SOSTENIBILITAT
MANTENIR O DISMINUIR UN 5% EL PERCENTATGE DE TREBALLADORS EXPOSATS A ALTES EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES QUANTITATIVES	☹️ - Analitzar els resultats de l'enquesta PSQ CAT21 en relació als resultats del 2011 - Elaborar la proposta de mesures	LOCAL	Identificar tendències de comportament que puguin representar riscos psicosocials i mesurar el clima laboral.
PUBLICAR I FER DIFUSIÓ EXTERNA DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ SOBRE LA VIOLÈNCIA I L'ASSETJAMENT SEXUAL	✅ - Publicar i fer difusió del 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.
REFORÇAR LA FORMACIÓ ESPECÍFICA DEL PERSONAL QUE CONFORMA L'EQUIP DE PRIMERS AUXILIS	✅ - Que l'equip de primers auxilis realitzi la formació específica al seu paper en el procés d'evacuació.	LOCAL	Facilitar els coneixements per actuar en possibles situacions de risc o emergència.
COL·LABORACIÓ AMB LA ONCE EN EL MARC DEL COMPROMÍS PER L'ACCESSIBILITAT D'ACEFAT	✅ - Formació en relació a l'accessibilitat en l'entorn de les obres. - Revisió de l'accessibilitat del web d'ACEFAT per part dels tècnics de la ONCE.	REGIONAL	Garantir el compliment del compromís d'ACEFAT amb l'accessibilitat
REDUCCIÓ DE LA FATIGA VISUAL DELS TREBALLADORS	✅ - S'avaluarà les condicions de visió dels llocs de treball i s'implementaran les mesures necessàries	LOCAL	Afavorir el confort i bones condicions dels llocs de treball.

## 6.2.2. Reptes pel 2015

<b>Aprovar el Pla de comunicació</b>	Aprovació i implementació del Pla de comunicació	LOCAL
<b>Elaborar la memòria de sostenibilitat segons G4.1</b>	Elaborar la memòria de sostenibilitat segons la G4.1, en relació a la cadena de valor	REGIONAL
<b>Implementar les novetats de la ISO 9001:2015 i la ISO 14001:2015</b>	Incorporar modificacions en el Sistema Integrat de Gestió per donar resposta als nous requisits de les dues normes de qualitat i medi ambient	REGIONAL
<b>Facilitar l'accés al teletreball al 85% de persones per poder conciliar la vida personal i laboral.</b>	Establir els criteris del nou benefici social i implementar les millores tecnològiques	LOCAL
<b>Pla d'Igualtat: implementar les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats</b>	Implementar les mesures del Pla d'Igualtat per garantir la igualtat d'oportunitats a curt termini.	LOCAL
<b>Realitzar el 50% de les mesures proposades al Pla de mesures per disminuir els Riscos Psicosocials</b>	S'iniciarà la implementació de les mesures recollides en el Pla de Prevenció	LOCAL

## 6.3. OBJECTIUS ECONÒMICS

Els objectius del període 2012-2013 es basen en les millores de serveis pels clients i en millores organitzatives de l'organització.

### 6.3.1. Taula d'objectius econòmics

OBJECTIUS ECONÒMICS	MESURES	CONTEXT	IMPACTE SOSTENIBILITAT
MILLORAR EL CONEIXEMENT DE LES EMPRESES DE SERVEIS DE LES ORDENANCES MUNICIPALS ✓	- Augmentar les col·laboracions amb les empreses de Serveis per tal de no superar el valor 5 en el Paràmetre Q	GLOBAL	Millorar el servei i la relació amb els clients.
OPTIMITZAR LA GESTIÓ I TRAMITACIÓ DE LES LLICÈNCIES ✓	- Anàlisi dels temps intermitjos - Col·laboració amb el Dept. Coordinació d'Obres a l'Espai Públic	LOCAL	Millorar el servei i la relació amb els clients.
ITILITZAR EL PROCÉS DE SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ ✓	- Categoritzar les sol·licituds dels clients del SAU - Itilització del SAU - Establiment Temps de resolució o valors TMO per a cada tipus de tiquet	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients avançant-se a les seves expectatives.
ANALITZAR I IMPLANTAR UNA GESTIÓ DE PROJECTES EN SISTEMES ✓	- Anàlisi i diagnosi - Definició del model de treball per projectes - Implantació	LOCAL	Millorar la relació i el servei amb els clients.

D'INFORMACIÓ		- Revisió del model		
COL·LABORAR AMB LES EMPRESSES 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	Millorar la relació i el servei amb els clients i els grups d'interès que interaccionen amb les obres.
REVISIÓ DE LA DESPESA EN TELEFONIA I RENOVACIÓ DEL PARC DE MÒBILS	✓	- Elecció d'un nou operador de telefonia mòbil	LOCAL	Millorar la comunicació interna i disminuir els costos econòmics.

### 6.3.2.Reptes pel 2015

<b>Reduir en un 15% el temps emprat per a la gestió de les AVARIES en implementar a l'eGios la impressió d'AS pel mateix promotor</b>	Implementar la impressió per part del client de les condicions de Guàrdia Urbana, tal i com actualment es poden imprimir les etiquetes de ramals i canalitzacions.	LOCAL
<b>Associació de despeses per conceptes mitjançant el software de gestió econòmica</b>	Categoritzar la despesa associada d'ACEFAT a les diferents partides pressupostàries.	LOCAL
<b>Reduir en 10 hores mensuals la gestió de les condicions de Guàrdia urbana dels assenyalaments</b>	Guàrdia urbana vol estandaritzar les condicions de les afectacions a vorera i validar les obres de calçada	LOCAL
<b>Substituir l'eina actual de SAU per una eina més flexible que escurci el temps destinat a la resolució de les incidències que depenen d'ACEFAT</b>	Implementar una eina que permeti l'agilització del registre d'incidències i comunicació sobre el seguiment i resolució de les mateixes.	LOCAL



# 7. GRI I EL PACTE MUNDIAL

## 7.1. TAULA DE CONTINGUTS GRI

CONTINGUT	PÀG.	OBSERVACIONS
<b>1.- Estratègia i anàlisi</b>		
1.1 Declaració del president.	5	
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	5, 45	
<b>2.- Perfil de l'organització</b>		
2.1.- Nom de l'organització.	1	
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	7, 35	
2.3.- Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).	7	
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	7	
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.	7	
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	20	
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	7, 21	
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.	7, 13, 35	
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	5, 20	
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	23	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
<b>3.- Paràmetres de la memòria</b>		
<b>Perfil de la memòria</b>		
3.1.- Període cobert per la informació recollida en la memòria.	6	
3.2.- Data de la memòria anterior més recent (si existeix).	6	
3.3.- Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	6	
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	1, 6	
<b>Abast i cobertura de la memòria</b>		
3.5.- Procés de definició del contingut de la memòria.	6	
3.6.- Cobertura de la memòria.	6	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.
<b>Índex del contingut del GRI</b>		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	49	
<b>Verificació</b>		
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
<b>4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès</b>		
<b>Govern</b>		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	9, 20	
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	20	
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	9, 20	
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	18, 20	
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 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'administració. 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.		La missió, visió i valors es troben a les memòries de sostenibilitat dels períodes 2008, 2009-2010 i <a href="#">2011</a> (pàg. 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.	9	
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	9	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
<b>Compromisos amb iniciatives externes</b>		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	9	
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	23, 28	
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	23	
<b>Participació dels grups d'interès</b>		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	10	
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.	10	
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.	10	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.	11	

## 7.2. TAULA D'INDICADORS GRI

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>ACOMPLIMENT ECONÒMIC</b>			
<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ ECONÒMICA 35</b>			
<b>EC1 (P)</b>	Valor econòmic directe generat i distribuït.	49	
<b>EC2 (P)</b>	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	No disposem d'aquesta dada	S'incorporarà a curt termini.
<b>EC3 (P)</b>	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.
<b>EC4 (P)</b>	Ajuts financers significatius rebuts per part de governs.	No aplica	
<b>PRESENCIA AL MERCAT</b>			
<b>EC5 (A)</b>	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	13	
<b>EC6 (P)</b>	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.
<b>EC7 (P)</b>	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.
<b>IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES</b>			
<b>EC8 (P)</b>	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.	13, 23	
<b>EC9 (A)</b>	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	23	

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL</b>			
<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ AMBIENTAL 28</b>			
<b>MATERIALS</b>			
<b>EN1 (P)</b>	Materials utilitzats, per pes o volum.	28	
<b>EN2 (P)</b>	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	28	No es pesen els materials que es compren. Pràcticament tot és valoritzable
<b>ENERGIA</b>			
<b>EN3 (P)</b>	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	28	
<b>EN4 (P)</b>	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	28	
<b>EN5 (A)</b>	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	28	
<b>EN6 (A)</b>	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.
<b>EN7 (A)</b>	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	28	
<b>AIGUA</b>			
<b>EN8 (P)</b>	Captació total d'aigua per fonts.	No disponible	No es disposa de comptadors.
<b>EN9 (A)</b>	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	No aplica	Xarxa distribuïdora d'aigua de Barcelona.
<b>EN10 (A)</b>	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 nostres oficines.
<b>BIODIVERSITAT</b>			
<b>EN11 (P)</b>	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.
<b>EN12 (P)</b>	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.
<b>EN13 (A)</b>	Hàbitats protegits o restaurats.	24, 34	
<b>EN14 (A)</b>	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	24, 34	
<b>EN15 (A)</b>	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.
<b>EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS</b>			
<b>EN16 (P)</b>	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	28	
<b>EN17 (P)</b>	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	28	
<b>EN18 (A)</b>	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i les reduccions aconseguides.	28	No es disposa de dades de reducció.
<b>EN19 (P)</b>	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	No aplica	No s'emeten.
<b>EN20 (P)</b>	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	No aplica	No s'emeten.
<b>EN21 (P)</b>	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	No disposem de les dades	Són aigües residuals sanitàries.
<b>EN22 (P)</b>	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	32	
<b>EN23 (P)</b>	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	No aplica	No hi ha hagut abocaments accidentals.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>EN24 (A)</b>	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 (La lluminària integrada en el sostre és gestionada pel proveïdor del servei de manteniment).
<b>EN25 (A)</b>	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.
<b>PRODUCTES I SERVEIS</b>			
<b>EN26 (P)</b>	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	28, 45	
<b>EN27 (P)</b>	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	No aplica	No es venen productes.
<b>COMPLIMENT NORMATIU</b>			
<b>EN28 (P)</b>	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.
<b>TRANSPORT</b>			
<b>EN29 (A)</b>	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.	28	
<b>GENERAL</b>			
<b>EN30 (A)</b>	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	No disponible	ACEFAT espera poder incorporar aquest indicador a curt termini.



GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)</b>			
<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE PRÀCTIQUES 14, I ÈTICA LABORALS18</b>			
<b>FEINA</b>			
<b>LA1 (P)</b>	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe.	13	
<b>LA2 (P)</b>	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	13	
<b>LA3 (A)</b>	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	16	Tot el personal d'ACEFAT té dret a tots els beneficis socials.
<b>LA15 (P)</b>	Taxa de tornada a la feina i taxes de retenció després de permisos de paternitat / maternitat, segons gènere.	16	
<b>RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS</b>			
<b>LA4 (P)</b>	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	13	
<b>LA5 (P)</b>	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	19	Regulat pel conveni d'oficines i despatxos i per l'Estatut dels Treballadors.
<b>SALUT I SEGURETAT A LA FEINA</b>			
<b>LA6 (A)</b>	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.	19	No s'ha creat ni constituït un Comitè de salut i seguretat a l'empresa.
<b>LA7 (P)</b>	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió i per sexe.	19	No es disposa de dades de taxa d'absentisme. Esperem publicar aquesta dada en properes edicions a mig termini.
<b>LA8 (P)</b>	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	
<b>LA9 (A)</b>	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	No aplica	ACEFAT no té acords formals amb sindicats.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>FORMACIÓ I AVALUACIÓ</b>			
<b>LA10 (P)</b>	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat i per sexe.	17	
<b>LA11 (A)</b>	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.	22	Es realitza formació continuada.
<b>LA12 (A)</b>	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 curt termini.
<b>DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>			
<b>LA13 (P)</b>	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	13	
<b>IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES</b>			
<b>LA14 (P)</b>	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	16	

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)</b>			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE DRETS HUMANS <sup>14</sup> , 34			
<b>PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT</b>			
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.	27	
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.	17	Sí es va realitzar formació als membres del CEC (CEiRS) sobre aquesta temàtica, però va ser durant el 2007.
<b>NO DISCRIMINACIÓ</b>			
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	No aplica	No hi ha hagut incidents de discriminació
<b>LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL-LECTIUS</b>			
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	
<b>EXPLOTACIÓ INFANTIL</b>			
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	
<b>TREBALL FORÇAT O OBLIGATORI</b>			
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	
<b>PRÀCTIQUES DE SEURETAT</b>			
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 tenim personal de seguretat.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
<b>DRETS DELS INDÍGENES</b>			
<b>HR9 (A)</b>	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 dona compliment a la legislació vigent que garanteix el respecte dels drets humans.
<b>AVALUACIÓ</b>			
<b>HR10 (P)</b>	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'avaluacions dels seus impactes en els drets humans.	7	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.
<b>MESURES CORRECTIVES</b>			
<b>HR11 (P)</b>	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.
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)</b>			
<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ AMB RELACIÓ 14 A LA SOCIETAT</b>			
<b>COMUNITATS LOCALS</b>			
<b>SO1 (P)</b>	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.	23	
<b>SO9 (P)</b>	Operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	No aplica	No existeixen operacions amb repercussions negatives reals ni potencials.
<b>SO10 (P)</b>	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.
<b>CORRUPCIÓ</b>			
<b>SO2 (P)</b>	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	7	
<b>SO3 (P)</b>	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	El 100% dels treballadors i treballadores reben informació al respecte.	
<b>SO4 (P)</b>	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	No aplica	No hi ha hagut incidents de corrupció.
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
<b>SO5 (P)</b>	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	No aplica	
<b>SO6 (A)</b>	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	No aplica	
<b>COMPORAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL</b>			
<b>SO7 (A)</b>	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	No aplica	
<b>COMPLIMENT NORMATIU</b>			
<b>SO8 (P)</b>	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.
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)</b>			
<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE RESPONSABILITAT 14 SOBRE PRODUCTES</b>			
<b>SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT</b>			
<b>PR1 (P)</b>	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.	7	
<b>PR2 (A)</b>	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	
<b>ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS</b>			
<b>PR3 (P)</b>	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.	7	
<b>PR4 (A)</b>	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.	
<b>PR5 (A)</b>	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	21	
<b>COMUNICACIONS DE MÀRQUETING</b>			
<b>PR6 (P)</b>	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	
<b>PR7 (A)</b>	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.
<b>PRIVACITAT DEL CLIENT</b>			
<b>PR8 (A)</b>	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	No aplica	No hi ha hagut reclamacions.
<b>COMPLIMENT NORMATIU</b>			
<b>PR9 (P)</b>	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
<b>1. recolzar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.</b>	No hi ha operacions que comportin un risc davant l'incompliment dels drets humans.	HR2, LA1-LA7, LA10, LA11, LA13, LA14, EC5, PR1, PR8
<b>2. Assegurar que les seves empreses no siguin còmplices de la vulneració dels drets humans.</b>	13	HR2, HR9
<b>3. recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.</b>	13	LA4, LA5, HR2, HR5
<b>4. recolzar l'eliminació de qualsevol treball forçat o realitzat sota coacció.</b>	No hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçat o no consentit.	HR2
<b>5. recolzar l'eradicació del treball infantil.</b>	No hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'exploració infantil.	HR2
<b>6. recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i en l'ocupació.</b>	13	LA1-LA5, LA10-LA14, HR2
<b>7. Mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.</b>	28	EN18, EN26
<b>8. Fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.</b>	28, 45	EN1 a EN5, N7, EN16-EN18, EN 22, EN26, EN 29, PR3, PR4
<b>9. Afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.</b>	28, 45	EN5, EN6, EN7, EN18, EN26,
<b>10. Treballar en contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.</b>	7	SO2