

# Memòria de Sostenibilitat AMPANS 2016/17

Junts  
fem futur



AMPANS

## Fundació AMPANS i grup AMPANS:

AMPANS Medi Ambient S.L.

AMPANS Obres i Serveis S.L.

AMPANS Empresa d'Inserció Laboral S.L.

Ca l'Urpina S.L.

Memòria de conformitat essencial amb Global Reporting Initiative (GRI-G4) amb comptabilitat amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides



Compromesos amb les persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat perquè puguin fer realitat els seus projectes de vida



06

### 1. INFORMACIÓ GENERAL

La Fundació  
Localització  
Sector d'activitat  
Missió, visió i valors  
Àmbit geogràfic  
Clients i serveis



### 2. EL VALOR DELS NOSTRES PRODUCTES I SERVEIS

Identificació  
Priorització  
Validació i revisió  
Aspectes materials identificats

20



26

### 3. CLIENTS

Persones usuàries  
Client comercial  
Seguretat en la informació i drets de les persones  
Beques i ajuts

### 4. RECURSOS HUMANS

Seleccionar, acollir i integrar  
Formar i desenvolupar  
Participar, implicar i reconèixer  
Avaluar i cuidar el capital humà  
Liderar  
Mesura de la satisfacció del personal treballador

40



54

### 5. SOCIETAT

Mesura de l'impacte social  
Participació i implicació social  
Proveïdors  
Impacte ambiental  
Reducció de l'impacte dels productes i serveis en la salut del client  
Promoció del territori

### 6. RESULTATS CLAU

Econòmic  
Estratègia  
Compliment de la legislació i reputació

74



82

### 7. ÍNDEX GRI

Continguts bàsics generals  
Continguts bàsics específics

# Carta del President

Em plau presentar-vos la primera memòria de sostenibilitat seguint les directius de Global Reporting Initiative, resultat del nostre compromís per la transparència i la sostenibilitat, i en compliment dels principis inspiradors del Pacte Mundial de les Nacions Unides en matèria de drets humans, medi ambient i els valors que defensa. A través d'aquest document fem balanç de tota la nostra activitat, resultats i impacte en la societat dels exercicis 2016 i 2017, i vol ser una eina de comunicació amb tots els nostres grups d'interès, alhora que compartir els nostres valors, pilars fonamentals del nostre codi ètic i de la nostra cultura organitzativa.

Al tancament dels exercicis que engloba la memòria, acompanyàvem més de dues-mil persones en el seu dia a dia, amb la voluntat de ser per a cadascuna d'elles un suport a mida de les seves necessitats i expectatives, des d'escola i formació, treball, teràpia ocupacional i atenció diürna, serveis residencials i habitatge, oci i tutela.

En aquests darrers anys hem fet un pas més per la inclusió amb nous serveis de centre ocupacional, Sallent i Sant Joan de Vilatorrada (Bages). Amb una filosofia de serveis més petits i familiars, participem de forma directa de la vida als municipis. Teixint valors o el Paper de la nostra vida, són els noms propis d'aquests nous serveis i tota una declaració d'intencions. El desplegament d'aquest servei a la comarca continuarà en els propers anys. El proper a Manresa, amb el nom de "L'art de viure" fomentarà l'expressió artística i la creativitat per mostrar les habilitats i capacitats en tot allò que podem fer.

Les oportunitats laborals i la creació de llocs de treball també han estat claus en aquest període. El 2016 vam iniciar l'activitat d'una formatgeria a Urpina (Sant Salvador de Guardiola). Sota la marca Muntanyola produïm i comercialitzem formatges d'elaboració artesanal premiats en diversos certàmens com l'internacional World Cheese Awards (Donosti), amb la creació de 12 llocs de treball estables. I des de finals del 2017 un equip de 10 persones gestiona el dia a dia d'un supermercat de proximitat a Manresa, de la mà amb Caprabo, amb qui ens hem franquiciat. És el

primer súper de Catalunya gestionat íntegrament per una plantilla de treballadors amb discapacitat.

Aquests han estat anys de fer front a nous reptes i el 2016 vam posar en marxa el Centre de Noves Oportunitats que orientava i acompanyava quatre-cents joves que havien abandonat els estudis i amb escasses sortides de futur. Vam aconseguir 140 contractes temporals i 191 acreditacions formatives, amb la implicació de 160 empreses de la Catalunya Central, un programa que continua en una nova edició. També hem ampliat els nostres serveis formatius d'inserció a Manresa -AMPANS Activa- des d'on orientem, formem i acompanyem persones amb dificultats per trobar sortides laborals.

Pel què fa als serveis residencials i habitatge, un altre dret fonamental de les persones, hem fet realitat una nova llar, El Pinet, a Sant Fruitós de Bages, per a infants i adolescents que necessiten suport però sobretot: tendresa, comprensió, dedicació, acolliment. AMPANS projecta en els propers anys un pla de creixement en places residencials i d'habitatge per atendre una llista d'espera que ja s'ha fet urgent, especialment en persones amb discapacitat i trastorns de conducta.

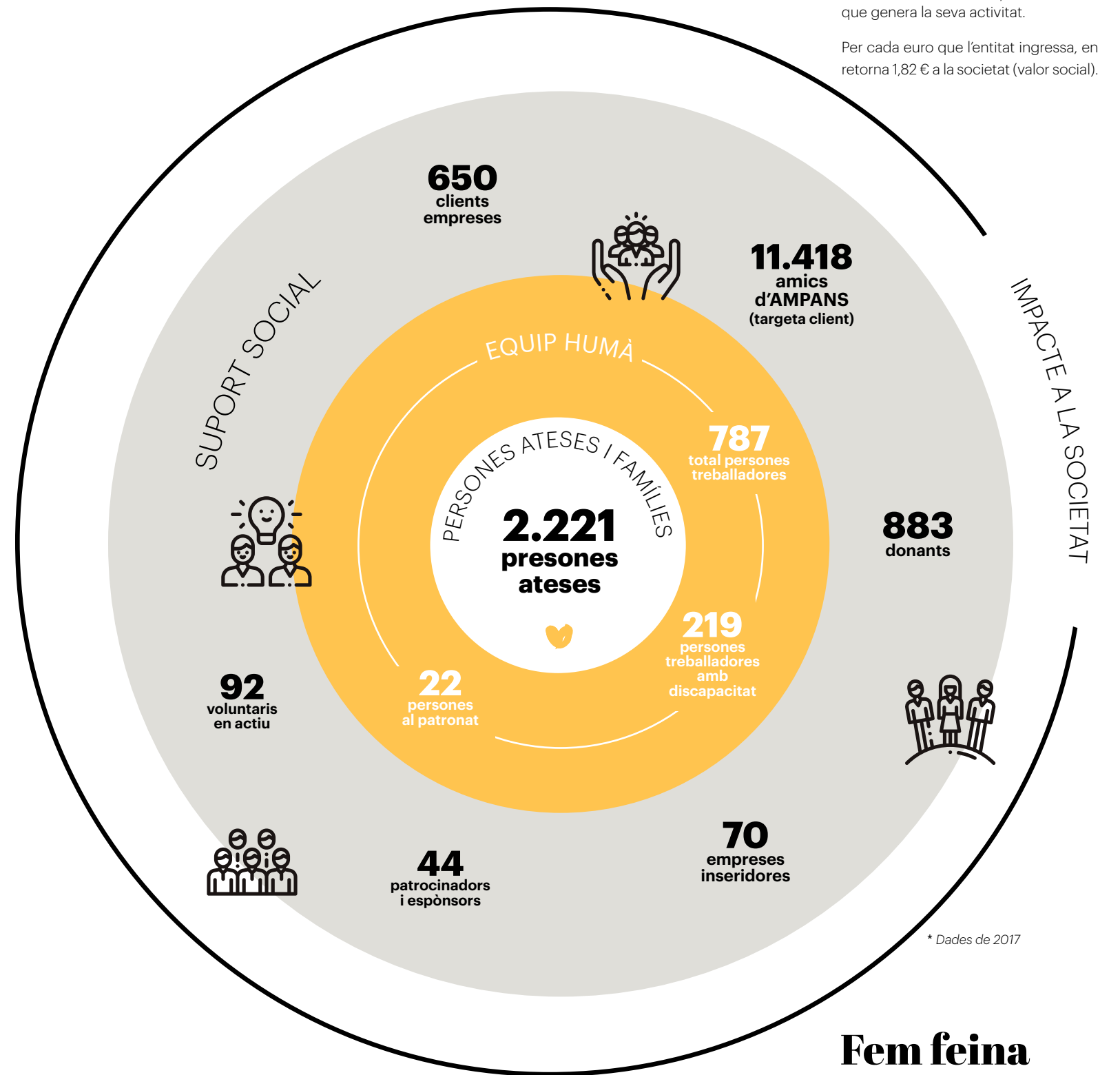
En un món de canvi constant, hem incorporat un òrgan assessor; un consell format per una vintena de persones voluntàries, totes elles referents en empreudoria, tecnologia, innovació i comunicació que orienten AMPANS per emprendre amb més seguretat i coneixement dels entorns en els que hem de conviure. Envoltar-nos de coneixement i l'actitud proactiva, d'anticipació i de millora contínua d'un equip compromès, ens han permès renovar una acreditació d'excel·lència a nivell europeu amb una puntuació que ens situa entre les organitzacions amb millor gestió amb prop de 500+ punts EFQM i hem estat mereixedors del Premi Factor Humà Mercè Sala 2017. Premis, sens dubte, a una trajectòria constant d'esforç col·lectiu.

**Sebastià Catllà**  
President

## Càlcul del valor social:

AMPANS ha calculat amb el suport de la Universitat de Deusto, el valor social que genera la seva activitat.

Per cada euro que l'entitat ingressa, en retorna 1,82 € a la societat (valor social).



**Fem feina de valor i aportem valor a la societat**



# 1

## Informació general

Treballant des de fa més de mig segle per una societat més inclusiva

## La Fundació AMPANS

La Fundació AMPANS, en endavant AMPANS, es va iniciar l'any 1965 com Associació fins l'any 2010, moment en què es va transformar en Fundació. És l'organització dominant d'un grup de societats en el sentit dels articles 42 a 49 del Codi de Comerç. Les societats del grup són les següents: Ampans Medi Ambient S.L. (MASL), Ampans Obres i Serveis SL (OSSL), Ampans Empresa d'Inserció Sociolaboral S.L. (ISSL), i Ca l'Urpina, SL (URPSL). S'ha adoptat la forma d'entitat mercantil quan s'ha considerat que era la millor forma possible per gestionar una determinada activitat ja sigui per raons legals o simplement organitzatives). Addicionalment, AMPANS va ser la promotora i fundadora de l'entitat Fundació Privada Tutelar Santa Maria de Comabella, que té com a missió cuidar i protegir, sense ànim de lucre, en concepte de tutor, curador, o qualsevol altra figura assimilable prevista per la llei, les persones amb discapacitat intel·lectual, o les que pateixen deteriorament cognitiu per malaltia mental o per edat avançada dins l'àmbit de Catalunya, preferentment a la comarca del Bages i limitrofes. AMPANS, per tal de dur determinades activitats econòmiques, pot tenir negocis conjunts amb altres entitats. La present memòria està referida a la Fundació AMPANS (que inclou la integració de la part proporcional en els negocis conjunts amb altres entitats) i totes les societats dependents.

### Localització

La seu central d'AMPANS està localitzada en el terme municipal de Santpedor (Finca de Sta. Ma. de Comabella). AMPANS és una entitat de base comarcal (El Bages). El Bages és una comarca de la Catalunya central de la província de Barcelona. Compta amb una població de 174.381 habitants (2016) i 30 municipis (només 9 superen els 5.000 h.) amb una extensió total de 1.092,3 km<sup>2</sup> i una densitat de població de 159,65 h/km<sup>2</sup>. (L'abril de 2015 cinc municipis van deixar de formar part del Bages i es van incorporar a la comarca de nova creació del Moianès. La seva capital és la ciutat de Manresa (74.752 habitants. 2016).

### Sector d'activitat

AMPANS opera predominantment en el sector de la discapacitat intel·lectual; però també, en alguns serveis i programes atén a persones amb malaltia mental o risc d'exclusió. Una de les activitats és la inserció laboral, per aquesta raó s'ha constituït com a Centre Especial de Treball operant en els sectors següents: Serveis a les empreses (com manipulats, obres i serveis en les instal·lacions de la empresa col·laboradora, neteja, jardineria, arts gràfiques, deixalleries), punts de venda (com garden, quiosc, restauració, supermercat) i producte propi agroalimentari (com formatges i vins). Les magnituds del sector a Catalunya són: 54.973 persones amb discapacitat intel·lectual, i 1.333 persones amb discapacitat a la comarca del Bages i 73 persones a la comarca del Moianès (Institut d'Estadística de Catalunya 2016).





## Missió

Acompanyar i donar suport a les persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat en el desenvolupament del seu projecte de vida, garantint els seus drets i la sostenibilitat d'AMPANS, amb una clara voluntat de transformació social.

## Visió

Ser una organització referent en la prestació de serveis i suports a les persones en situació de vulnerabilitat que es distingeixi per l'excel·lència en la gestió i el valor que aporta a la societat.

## Valors

Respecte  
Amabilitat i tracte humà  
Qualitat  
Professionalitat  
Responsabilitat  
Compromís

## Principis i normes

Els principis i normes de l'organització estan recollits i desplegats tal i com es mostra en el quadre inferior:

Aspecte	Desenvolupament i aprovació	Objectius i desplegament
<b>Estatuts de la Fundació</b>	Patronat de la Fundació.	Objectiu: Informa de la raó de ser. Desplegament: publicació web.
<b>Missió, visió i valors</b>	Proposta grup pla estratègic i aprovació patronat.	Objectius: Clarifica l'objecte fundacional, aporta directrius de futur i orienta quins són els valors que han de presidir l'entitat. Desplegament: Tots els grups d'interès. Formació inicial, mitjans de comunicació. Actes públics, fires, mercats, memòries, pla de comunicació, codi d'ètica, web, entre d'altres. Traducció a lectura fàcil.
<b>Codi ètica</b>	Proposta "Espai de reflexió ètica". Aprovació comissió de direcció. Aprovació definitiva Patronat.	Objectiu: Guia el comportament de les persones. Estableix normes i regles i els estàndards de comportament desitjable. Desplegament: Tots els grups d'interès. Formació inicial, web, etc. Traducció a lectura fàcil.
<b>Polítiques</b>	Proposta Departament de qualitat. Aprovació comissió de direcció. Aprovació definitiva Patronat.	Objectiu: són guies per orientar l'acció; són directrius generals a observar en la presa de decisions Desplegament: treballadors: formació inicial i web.
<b>Estratègia</b>	Proposta Equip de treball Pla Estratègic. Aprovació Patronat de la Fundació.	Objectius: Conjunt d'objectius i d'accions a realitzar per tal de fer realitat la Missió i la Visió Desplegament: tots els treballadors. Web.
<b>Mapa de processos</b>	Proposta Departament de qualitat. Aprovació Patronat de la Fundació.	Objectius: Proporciona un esquema visual de l'organització del treball dissenyat per poder assolir l'estratègia. Desplegament: Tots els treballadors, web, intranet, Entigest i formació inicial i continuada.
<b>Processos</b>	Proposta propietari i equips de procés. Aprovació comissió de direcció.	Objectiu: Definir activitat amb un comú denominador que són les parts essencials que configuren el mapa de processos. Desplegament: Tots els treballadors: intranet, Entigest i formació inicial i continuada.
<b>Procediments</b>	Proposta propietari i equips de procés. Aprovació equip de procés.	Objectiu: Documents que descriuen com s'implementen els processos. Desplegament: Tots els treballadors, web, intranet, Entigest i formació inicial i continuada.
<b>Annexes, registres i instruccions.</b>		Objectiu: amplien algun aspecte d'un procediment Desplegament: Tots els treballadors, web, intranet, Entigest i formació inicial i continuada.



La Fundació AMPANS és una entitat **apolítica, independent i aconfessional**. Les relacions institucionals de la Fundació no estan lligades a cap partidisme polític. AMPANS dirigeix el seu missatge en defensa dels interessos de les persones amb discapacitat a totes les formacions polítiques legalment constituïdes i col·labora de manera independent en totes aquelles activitats que redundin en un benefici a les persones amb discapacitat.

## Àmbit geogràfic, centres de treball i ubicació

La major part de serveis i equipaments estan situats a la comarca del Bages amb excepció de: la deixalleria de Moià (Moianès), les activitats de Centre de Noves Oportunitats amb aliança amb la Fundació Intermèdia que també es desenvolupen a les comarques de: Berguedà, Solsonès, Osona i Anoia; i les activitats de neteja, manteniment i consergeria de les instal·lacions esportives del Patronat d'Esports d'Igualada amb aliança amb el Taller Àuria.

Majoritàriament les persones amb discapacitat ateses són d'origen de la comarca del Bages o d'altres indrets de la província de Barcelona. Els serveis comercials van dirigits a un client generalment d'àmbit comarcal, si bé alguna activitat concreta, com agroalimentària, sobrepassa aquest nivell i s'enfoca a nivell autonòmic.

## Clients i serveis

Els clients principals, objecte de la Missió, són les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies. Durant l'any 2017, AMPANS va atendre a 2.221 persones, de les quals 991 en Serveis de caire continuat. El número de persones per cada tipus de servei es mostra a la taula següent. Els serveis de suport al treball han generat un conjunt d'activitats comercials, fet que ha comportat que addicionalment als clients principals, AMPANS precisi de clients comercials, molts d'ells fidelitzats, per portar a terme la tasca social.



- 1 Santa Maria de Comabella (Santpedor)**  
Serveis centrals  
Residència i Centre de dia Julio Payàs  
Centre ocupacional La Llum  
Escola d'Educació Especial Jeroni de Moragas  
Centre Especial de Treball  
Garden d'Àmpans
- 2 Manresa**  
Residència Els Comtals  
Llars-residències d'adults  
Residències d'infants i adolescents  
Pis extutelats  
Centres de formació  
Supermercat Caprabo  
Restaurant i Centre ocupacional Canonge  
Quiosc
- 3 Sant Joan de Vilatorrada**  
Llar-residència  
Centre ocupacional
- 4 Súria**  
Llar-residència i Centre ocupacional
- 5 Sant Salvador de Guardiola**  
Llar-residència Urpina i Centre ocupacional  
Formatgeria
- 6 Pineda (Sant Fruitós de Bages)**  
Residències d'infants i adolescents
- 7 Sallent**  
Centre Ocupacional
- 8 Anoia**  
Neteja, manteniment i consergeria  
d'equipaments esportius
- 9 Solsonès**  
Centre de Noves Oportunitats
- 10 Berguedà**  
Centre de Noves Oportunitats
- 11 Osona**  
Centre de Noves Oportunitats
- D Deixalleries gestionades per AMPANS**

## Serveis

Àrea	Serveis	Núm. fi 2017	Clients
Serveis educatius	Escola d'educació especial	218	Alumnes amb NEE
	PQPI / PFI		Alumnes que no han assolit l'ESO.
	Escola d'estiu	78	Alumnes amb NEE
	Formació a les tardes	14	Persones amb DI i/o MM
Serveis d'atenció diürna	Centre d'atenció especialitzada	16	Gran discapacitat intel·lectual.
	Centre ocupacional	324	Persones amb DI sense capacitat laboral
	Prelaboral per a persones amb MM	29	Persones amb MM
Serveis d'atenció residencial	Residència per a persones amb suport generalitzat	66	Gran discapacitat intel·lectual.
	Residència per a persones amb alteracions de la conducta	59	Persones amb DI i patologia psiquiàtrica.
	Residència per a nens i adolescents.	58	Persones amb DI menors d'edat.
	Pis extutelats.	2	Persones amb DI extutelats per DGAIA
	Llars residència.	153	Persones amb DI
	Servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar.	15	Persona amb DI amb gran autonomia.
	Programes de respir en acompanyament residencial <sup>(1)</sup>	36	Persones amb DI
Orientació i inserció laboral	Formació ocupacional <sup>(1)</sup>	206	Persones amb risc d'exclusió social.
	Programes d'inserció laboral <sup>(1)</sup>	868	Persones en risc d'exclusió social
	Programa Funciona d'AMPANS <sup>(1)</sup>	30	Alumnes amb dificultats en l'escolaritat post obligatòria.
	Centre de Noves oportunitats <sup>(1)</sup>	407	Joves fora del sistema educatiu.
Suport al treball	Centre Especial de Treball USAPS	219	Persones amb Discapacitat.
	Suport en l'Empresa Ordinària (TAS)	29	
Serveis complementaris	Serveis de transport	245	Persones amb Discapacitat.
	Acollida matinal	19	

(1) Persones ateses durant l'any.



# Activitats laborals

Per fer efectiva la integració sociolaboral de persones amb discapacitat laboral, la Fundació AMPANS desenvolupa les següents activitats comercials:

Per un treball digne i visible a la societat



## Serveis a la indústria

Realització en instal·lacions pròpies (2.500 m<sup>2</sup> de nau i magatzem) d'activitats de:

- Muntatges, manipulació i encapsulat de peces.
- Assemblatge de components.
- Retractilat amb i sense calor.
- Ensobrat y etiquetat d'articles.

Hi treballen 86 treballadors amb discapacitat.

## Secció de neteja i bugaderia

Realització de serveis de:

- Neteja industrial.
- Neteja interior i exterior d'edificis públics.
- Neteja de serveis hotelers.
- Neteja de pàrquing, pavellons i grans superfícies.
- Servei de bugaderia.

Alguns dels nostres clients són: Endesa, Denso Barcelona, Montana Colors o Vanderlande Indústria España SL. En l'actualitat compta amb 37 treballadors amb discapacitat.

## Serveis de Consergeria

- Recepció i informació.
- Control i vigilància d'accessos.
- Atenció telefònica.

## Arts Gràfiques

Realització en instal·lacions pròpies amb els serveis de:

- Disseny i edició de documents en suport de paper en offset o digital.
- Packaging.
- Pancartes tèxtils o pvc.
- Vinils i laminats.
- Plafons de cartó pluma
- Bosses ecològiques i reutilitzables.

Alguns dels nostres clients són: Taula del tercer



sector, Ajuntament de Manresa o Institut de recerca la Vall d'Hebron. En l'actualitat compta amb 2 treballadors amb discapacitat.

## Medi ambient

Gestió mitjançant concurs públic del Consorci de residus del Bages de 13 punts verds fixos i 3 punts verds mòbils. En l'actualitat compta amb 11 treballadors amb discapacitat.

I també gestió mitjançant concurs públic del Consorci de residus del Bages de la recollida selectiva de la comarca. En l'actualitat compta amb 5 treballadors amb discapacitat.

## Obres i serveis

Realització d'obres i serveis a les instal·lacions de l'empresa col·laboradora. Els nostres principals clients són Oliva Torras i Skis Rossignol. En l'actualitat compta amb 16 treballadors amb discapacitat.







## Garden i jardineria

Realització de serveis de:

- Centre de jardineria propi. Venda de plantes, arbres i articles de decoració.
- Disseny i construcció i manteniment de jardins.
- Poda i desbrosses.
- Tractaments fitosanitaris.
- Gespa natural i artificial.
- Instal·lació i manteniment de sistemes de reg i enllumenat.
- Treballs forestals i hortícoles.

Dirigits a particulars, empreses i administracions públiques. En l'actualitat compta amb 15 treballadors amb discapacitat.

## Producció agroalimentària

Explotació en instal·lacions i terrenys propis d'indústria làctia d'elaboració de formatges, granja de cabres i explotació vitivinícola que forma part del projecte Urpina on s'elaboren 15 varietats de formatges i dues varietats de vi negre. En l'actualitat compta amb 7 treballadors amb discapacitat.

## Quiosc

Gestió del quiosc de l'Hospital Sant Joan de Déu de Manresa. S'ocupa de la venda de diaris, revistes, flors i plantes, articles de regal i d'higiene personal, snacks i gormanderies.

## Restauració: Canonge Restaurant

Gestió del restaurant propi a la ciutat de Manresa "Canonge restaurant" amb plats apadrinats per Nandu Jubany, Fundació Àlicia i Dolores Gómez. En l'actualitat compta amb 10 treballadors amb discapacitat.

## Supermercat

Franquícia del model de proximitat de la cadena de supermercats Caprabo. Ofereix més de 4.000 referències de productes en 278 m2 de superfície comercial. És situat al C/ Barcelona, 72, Manresa.

Compta amb 10 treballadors amb discapacitat

## Altres serveis interns

Recepció, correu intern, servei de manteniment, auxiliar de monitor, entre d'altres. Compta amb 12 treballadors amb discapacitat.

# Grups d'interès

Els grups d'interès on impacta la nostra activitat són:

	GI	Participació	Necessitats detectades
CLIENTS	<b>Persones amb discapacitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquesta satisfacció.</li> <li>• Suggestiments i queixes</li> <li>• Mesura nivell de qualitat de vida</li> <li>• Avaluació qualitat del servei eina Blanquerna</li> <li>• Programa individual</li> <li>• Demandes</li> <li>• Assemblees</li> <li>• Grups d'autogestors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major autodeterminació</li> <li>• Major integració en la societat.</li> <li>• Major participació en els serveis</li> <li>• Pluridiscapacitat.</li> <li>• Serveis a la carta</li> </ul>
	<b>Famílies i tutors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquesta satisfacció.</li> <li>• Suggestiments i queixes</li> <li>• Avaluació qualitat del servei eina Blanquerna</li> <li>• Programa individual</li> <li>• Demandes</li> <li>• Reunions individuals</li> <li>• Programa individual</li> <li>• Reunions generals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major participació</li> <li>• Apoderament</li> <li>• Serveis a la carta.</li> <li>• Ús de noves tecnologies</li> <li>• Comunicació i informació</li> <li>• Transport.</li> <li>• Serveis d'habitatge</li> <li>• Oferta formativa laboral</li> </ul>
	<b>Comercials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquesta satisfacció.</li> <li>• Suggestiments i queixes</li> <li>• Jornada Clients (biennal)</li> <li>• Demandes</li> <li>• Reunions individuals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiència</li> <li>• Informació</li> </ul>



<b>Finançadors i col·laboradors econòmics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions administracions local: Alcaldes, Regidors i Tècnics municipals.</li> <li>• Reunions Administracions autonòmiques: Consellers, directors, Subdirectors i tècnics dels Departament de Treball i ensenyament.</li> <li>• Inspeccions</li> <li>• Assemblea anual.</li> <li>• Reunions espònsors i mecenes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractació a prestadors privats per a la prestació de serveis públics.</li> <li>• Dèficit de serveis per a persones amb DI a algunes comarques i llista d'espera en determinats serveis.</li> <li>• Operadors forts i solvents</li> </ul>
<b>Proveïdors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment</li> <li>• Avaluació de proveïdors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguretat i fidelitat</li> <li>• Comandes clares</li> </ul>
<b>Aliats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions seguiment i avaluació aliances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Col·laboració</li> <li>• Fidelitat</li> <li>• Innovació</li> </ul>
<b>Societat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquesta societat</li> <li>• Reunions AAVV on AMPANS hi té serveis</li> <li>• Reunions administració local i autonòmica.</li> <li>• Participació en Entitats del tercer sector, federacions i gremis.</li> <li>• Publicacions mitjans de comunicació</li> <li>• Jornada clients</li> <li>• Enquesta satisfacció voluntaris</li> <li>• Enquesta satisfacció estudiants en pràctiques</li> <li>• Premis i reconeixements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicació i interrelació amb el territori i agents socials.</li> <li>• Generació i qualitat de creació de treball.</li> <li>• Col·laboració amb les entitats del tercer sector.</li> <li>• Impacte social.</li> </ul>
<b>Personal treballador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquesta satisfacció</li> <li>• Enquesta satisfacció desvinculació</li> <li>• Avaluació riscos psicosocial</li> <li>• Avaluació qualitat del servei eina Blanquerna</li> <li>• Suggestiments i queixes</li> <li>• Avaluació desenvolupament personal</li> <li>• Demandes</li> <li>• Pla de comunicació</li> <li>• Pla de participació</li> <li>• Reunions representants sindicals</li> <li>• Reunions comitès de seguretat i Salut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Més contacte amb els treballadors que treballen fora de les instal·lacions d'AMPANS</li> <li>• Participació</li> <li>• Ratios d'atenció i càrregues de treball</li> <li>• Infraestructures informàtiques</li> <li>• Reconeixement</li> </ul>

## Sistema de gestió, certificacions i avaluació

La Fundació AMPANS disposa d'un sistema integrat de gestió certificat segons les normes UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 i OHSAS 18001, l'adhesió al Reglament EMAS i, finalment, l'adhesió al "Pacte Mundial de les Nacions Unides" al 2014 i als seus 10 principis universals, que respectem a través dels nostres processos de gestió, i la publicació del corresponent informe de progrés.

El sistema de gestió s'avalua segons model EFQM, en l'actualitat amb una puntuació de +500, cercant obtenir resultats excel·lents i sostenibles en el temps tant des d'un punt de vista econòmic, com en la satisfacció dels professionals de l'entitat, els clients i la societat, com la manera d'assegurar la permanència i desenvolupament de l'entitat i, al seu torn, i com a conseqüència, la sostenibilitat de l'ocupació de les persones amb discapacitat, objecte de la nostra missió.

Compromesos amb l'excel·lència per millorar cada dia

## Òrgans de govern i estructura de gestió

El Patronat és el màxim òrgan decisor de la Fundació i li correspon la representació, el govern i l'administració de la mateixa, i vetllar per l'assegurament de la finalitat fundacional. Està integrat per entre 4 i 12 patrons vitalicis (expresidents i exvicepresidents i persones significades amb l'entitat) i entre 4 i 12 patrons temporals (generalment representants de pares, mares i tutors de les persones usuàries dels serveis d'AMPANS). Un altre òrgan de la Fundació és la Comissió Executiva (President, vicepresident, secretari, tresorer i 2 vocals elegits pel patronat).

El quadre inferior resumeix el procés de presa de decisions, control de la gestió i revisió de l'estratègia de la Fundació AMPANS.

Comissió	Objectius
<b>Patronat (5 reunions anuals ordinàries)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La modificació dels Estatuts i elaboració de normes i reglaments complementaris als estatuts.</li> <li>2. Aprovació dels comptes anuals, pressupost i pla estratègic.</li> <li>3. Aprovar la fusió, escissió o cessió de tots o d'una part dels actius i dels passius.</li> <li>4. Aprovar l'extinció o dissolució de l'entitat.</li> <li>5. Nomenament dels càrrecs de confiança.</li> <li>6. Nomenament de l'auditor de comptes.</li> <li>7. Nomenament del president del patronat (a proposta dels patrons vitalicis).</li> <li>8. Nomenament dels patrons temporals (a proposta del president del patronat) i vitalicis (a proposta dels patrons vitalicis).</li> <li>9. La constitució o la dotació d'altres persones jurídiques i la seva dissolució.</li> </ol>

<b>Comissió executiva del Patronat (setmanal)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Executar les decisions del Patronat.</li> <li>2. Seguiment pla estratègic i gestió del canvi (2c1 i 2d2).</li> <li>3. Seguiment de la Fundació.</li> </ol>
<b>Comissió de Direcció (mensual)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definició del conjunt bàsic de Polítiques: Qualitat, Persones, Medi ambient, etc.</li> <li>2. Seguiment pla estratègic i gestió del canvi (2c1 i 2d2).</li> <li>3. Seguiment de projectes.</li> <li>4. Aprovar modificacions processos/mapa.</li> <li>5. Certificacions ISO9001 / OHSAS 18001 / ISO14001 i EMAS.</li> <li>6 Liderar l'autoavaluació i obtenció de reconeixement extern segons EFQM.</li> </ol>
<b>Comissió Serveis Centrals (setmanal)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguiment de les decisions de la comissió de direcció.</li> <li>2. Gestió del canvi i resposta a demandes i imprevistos urgents.</li> <li>3. Preparació reunions comissió de direcció.</li> </ol>
<b>Comissió Social (mensual)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguiment pla estratègic i gestió del canvi (2c1 i 2d2).</li> <li>2. Seguiment de projectes.</li> <li>3. Seguiment dels Plans de Gestió de l'àrea social</li> <li>4. Impulsar processos operatius socioeducatius</li> </ol>
<b>Comissió Laboral (mensual)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguiment pla estratègic i gestió del canvi (2c1 i 2d2).</li> <li>2. Seguiment de projectes.</li> <li>3. Seguiment dels Plans de Gestió de l'àrea laboral.</li> <li>4. Impulsar processos operatius comercials.</li> </ol>
<b>Comissió Admissions (mensual)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analitzar i gestionar la demanda de places i el procés d'ingrés.</li> <li>2. Valorar i determinar l'admissió d'una demanda.</li> </ol>

## Reptes i estratègia

En la taula següent mostrem les línies i objectius estratègics del Pla estratègic 2015/17 en la revisió 2017:

<b>ATENCIÓ A PERSONES</b>	
E.1 Atenció a persones amb DI	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.1 Acompanyar les persones ateses per a millorar la seva QV</li> <li>OE.2 Fomentar la transició al treball i la integració laboral</li> <li>OE.3 Innovar en la prestació de l'atenció</li> <li>OE.4 Atendre tota la demanda de persones amb DI al Bages</li> <li>OE.5 Atendre demanda de persones amb DI a altres comarques</li> </ol>
E.2 Atenció a altres col·lectius	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.6 Iniciar i consolidar projectes per a altres col·lectius</li> </ol>
<b>ATENCIÓ I SUPORT A FAMÍLIES</b>	
E.3 Atenció i participació de les famílies de les persones amb DI	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.7 Oferir suport a les famílies i facilitar-ne la participació</li> </ol>

<b>EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ</b>	
E.4 Gestió per processos	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.8. Millorar la gestió per processos. Integrar la gestió per processos en els nous serveis i projectes de l'entitat.</li> <li>OE.9. Millorar els sistemes d'anàlisi de l'entorn, el sector i la competència</li> </ol>
E.5 Ètica i valors en la gestió	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.10. Consolidar la gestió basada en el codi ètic i els valors</li> </ol>
E.6 Eines de gestió i ús de les TIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.11 Millorar l'eficiència amb l'ús de les TIC</li> </ol>
E.7 Gestió de les infraestructures	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.12 Disposar d'infraestructures adequades i eficients</li> </ol>
E.8 G. Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE. 13 Reduir l'impacte ambiental</li> </ol>
<b>GOVERNABILITAT, IMPLICACIÓ I LIDERATGES PROFESSIONALS</b>	
E.9 Desenvolupament i implicació dels professionals	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.14 Desenvolupar i capacitar els professionals</li> <li>OE.15 Aconseguir la màxima implicació dels professionals</li> <li>OE.16 Millorar la seguretat i salut dels professionals</li> </ol>
E.10 Govern i lideratges	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.17 Promoure el lideratge positiu basat en la confiança, el compromís, la integritat i la flexibilitat</li> <li>OE.18 Comptar amb una organització adequada a l'estratègia i activitat d'AMPANS</li> <li>OE.19 Treballar d'acord amb les polítiques, valors i estratègia</li> </ol>
<b>FINANÇAMENT</b>	
E.11 Recursos per al manteniment del projecte social	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.20 Eficiència en la gestió econòmica. Mantenir solvència de l'entitat</li> <li>OE.21 Ser competitius en l'activitat empresarial</li> <li>OE.22 Diversificar i crear nova activitat empresarial</li> <li>OE.23 Obrir noves vies d'ingressos social-formatives</li> </ol>
<b>PRESENCIA SOCIAL I VALOR DE MARCA</b>	
E.12 Suport i influència social	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.24 Augmentar el suport, la participació i la comunicació amb la societat i millorar l'impacte, presència i visibilitat de la marca AMPANS</li> <li>OE.25 Cooperar i ser influents amb les administracions</li> </ol>
<b>COOPERACIÓ, VIGILÀNCIA I INNOVACIÓ</b>	
E.13 Conèixer- Aprendre - Cooperar	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.26 Conèixer la situació, evolució i tendències de l'entorn, el sector i la competència</li> <li>OE.27 Aprendre dels que en saben</li> <li>OE.28 Cooperar amb altres organitzacions amb les que puguem ser complementaris o crear sinergies</li> </ol>
E.14 Innovar	<ol style="list-style-type: none"> <li>OE.29 Desenvolupar la innovació</li> </ol>



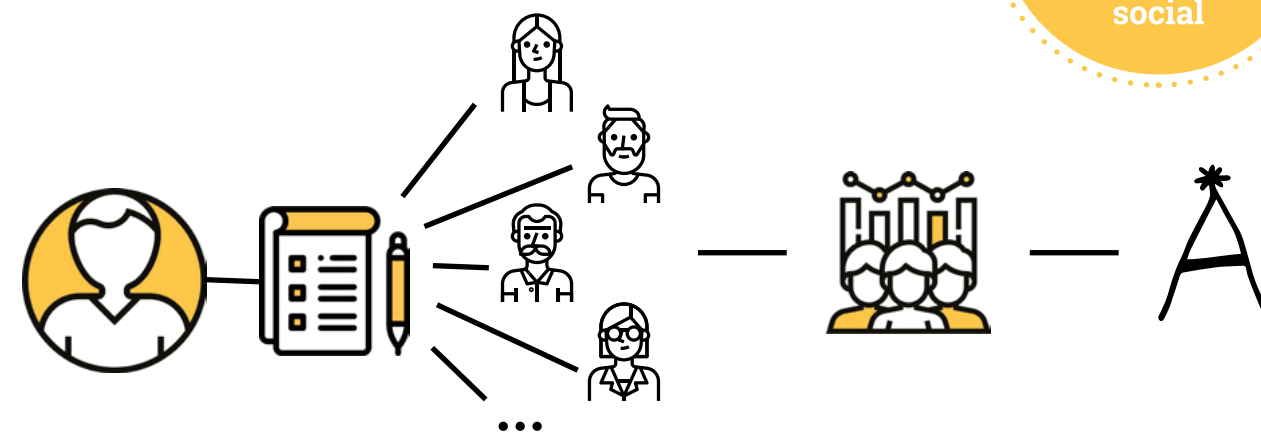
# 2

## El valor dels nostres productes i serveis

Hem generat un valor social de 112 milions d'euros en els darrers 2 anys

## 2.1 Identificació

Cada euro que l'entitat ingressa, el transforma en 1'82 € de valor social



Al llarg de l'any 2017 i paral·lel al procés de quantificació del valor social de la Fundació AMPANS es van realitzar tot un seguit d'entrevistes a persones/organitzacions pertanyents al diferents grups d'interès de la Fundació AMPANS. Les entrevistes es van realitzar per una persona externa a l'organització i mitjançant una entrevista semiestructurada. Les entrevistes van estar enregistrades si l'entrevistat ens autoritzava per posteriorment transcriure-la en paper. Les variables de valor identifica es mostren en la taula inferior "Identificació d'aspectes materials inicials pels grups d'interès".

## 2.2 Priorització

El Departament de qualitat, un cop identificades les variables expressades pel seus grups d'interès, va realitzar una selecció en base a la importància i rellevància i va proposar afegir altres aspectes com per exemple les qüestions relatives a la protecció del medi Ambient en base al Pla Estratègic de la Fundació i a les directrius GLOBAL REPORTING INITIATIVE.

IDENTIFICACIÓ D'ASPECTES MATERIALS INICIALS PELS GRUPS D'INTERÈS
<b>Persones usuàries</b>
Millora qualitat de vida de persona amb discapacitat / usuari de serveis
Inserció laboral
Aprenentatges, educació i desenvolupament personal
Continuïtat d'atenció/assistencial

<b>Famílies de les persones usuàries</b>
Millora qualitat de vida família
La qualificació dels professionals
<b>Client comercial</b>
Qualitat de la feina
Confiança i tracte humà
Capacitat de resposta
<b>Finançadors i col·laboradors econòmics</b>
Innovació en l'atenció
Prestigi social
<b>Proveïdors</b>
Volum de compra a proveïdors
<b>Societat</b>
Creació de llocs de treball
Sensibilització social
Centre de pràctiques
Promoció del territori amb activitats vinculades al turisme o a productes locals, com els vins o formatges; a la restauració.
Activitats obertes a la societat (concerts, curses, conferències, jornades, cursos, etc.)
Compromís amb les famílies amb menys recursos.
Activitats de voluntariat
Reducció de la despesa pública destinada a l'atenció de persones amb discapacitat
<b>Personal laboral</b>
Millora habilitats i competències del personal treballador
Bon treball en equip
Bon lloc per treballar.
Seguretat i estabilitat econòmica.
<b>Patronat</b>
Solvència econòmica
Reputació.
Compliment de la missió, visió i estratègia

## 2.3 Validació i revisió

Els aspectes de valor identificats van ser validats per la Comissió de Direcció de l'entitat i revisats per la Junta executiva del Patronat sense incorporar canvis significatius.

## 2.4 Aspectes materials identificats

Aspectes finals considerats	Indicadors	Localització
1 <b>Millora de la qualitat de vida de persona amb discapacitat / usuari de serveis</b>	G4-PR5	3.1 Usuaris i famílies
	Índex de QdV	
2 <b>Inserció laboral</b>	Persones ateses en serveis d'atenció continuada	3.1 Usuaris i famílies
	Núm. persones ateses. Persones inserides a l'empresa ordinària	
3 <b>Aprenentatges, educació i desenvolupament personal</b>	G4-PR5	3.1 Usuaris i famílies
	Persones ateses en serveis d'atenció continuada.	
4 <b>Continuïtat d'atenció/assistencial.</b>	Cartera de serveis	1. Informació general. Clients i serveis. 3.1 Usuaris i famílies
	Persones ateses en serveis d'atenció continuada	
5 <b>Millora qualitat de vida família</b>	G4-PR5	3.1 Usuaris i famílies
6 <b>La qualificació dels professionals</b>	G4-LA9	4.2 Formar i desenvolupar
	G4-LA10	4.4 Avaluar el desenvolupament
	G4-PR5	4.6 Liderar
7 <b>Satisfacció del client comercial</b>	(G4-PR5)	3.2 Client comercial
	Índex clients fidels	
	Índex de contractes manteniment renovats	
8 <b>Innovació en l'atenció</b>	Relació de productes i serveis nous	3.5 Productes i serveis nous
9 <b>Prestigi social</b>	Percepció de la societat	5.1 Mesura de l'impacte social
	Valor social	
	Premis i reconeixements	
	Presència en mitjans de comunicació Presència en xarxes socials	
10 <b>Compra proveïdors</b>	G4-EC9	5.3 Proveïdors



11	<b>Creació de llocs de treball</b>	G4-LA1	4.1 Seleccionar, acollir i integrar
12	<b>Sensibilització social</b>	Presència en mitjans de comunicació	5.1 Mesura de l'impacte social
		Presència en xarxes socials	5.6 Promoció del territori
13	<b>Centre de pràctiques</b>	Nombre d'estudiants en pràctiques	5.1 Mesura de l'impacte social
		Satisfacció estudiants en pràctiques	
14	<b>Promoció del territori</b>	Alumnes Congrés.	5.6 Promoció del territori
		Premi d'investigació	
		Alumnes postgrau	
15	<b>Activitats obertes a la societat (concerts, curses, conferències, jornades, cursos, etc.)</b>	Alumnes Congrés.	5.6 Promoció del territori
		Premi d'investigació	
		Alumnes postgrau	
16	<b>Compromís amb les famílies amb menys recursos</b>	G4-EC1	3.4 Beques i ajuts
17	<b>Activitats de voluntariat</b>	Nombre de voluntaris	5.1 Mesura de l'impacte social
		Satisfacció voluntaris	
18	<b>Millora habilitats i competències de personal treballador</b>	G4-LA9	4.2 Formar i desenvolupar.
		G4-LA10	4.4 Avaluar el desenvolupament
		G4-LA11	
		% treballadors formats	
19	<b>Satisfacció dels treballadors</b>	G4-LA1	4.7 Mesura de la satisfacció del personal treballador
		Satisfacció professionals	4.3 Participar, implicar i reconèixer
20	<b>Solvència econòmica</b>	(G4-EC1)	6.1 Econòmic
		(G4-EC4)	
		(G4-EC7)	
21	<b>Reputació</b>	G4-SO1	5.1 Mesura de l'impacte social
		G4-SO2	6.3 Compliment de la legislació i reputació
		G4-SO8	
		G4-PR9	
		Els premis i reconeixements rebuts	

22	<b>Gestió mediambiental</b>	G4-EN1	5.4 Impacte ambiental
		G4-EN2	
		G4-EN3	
		G4-EN5	
		G4-EN6	
		G4-EN8	
		G4-EN15	
		G4-EN18	
		G4-EN19	
		G4-EN20	
		G4-EN21	
		G4-EN22	
		G4-EN23	
		G4-EN24	
		G4-EN25	
		G4-EN29	
		G4-EN30	
		G4-EN31	
23	<b>Seguretat laboral</b>	G4-LA7	4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.
		G4-HR3	
24	<b>Compliment de la missió, visió i estratègia</b>	% Assoliment ACCIONS pla estratègic	6.2 Estratègia
		Assoliment objectius/INDICADORS pla estratègic	

# 3

## Clients

Les persones són la nostra raó de ser

AMPANS té dues línies d'activitat diferenciades amb els seus respectius clients:

Les **persones amb discapacitat i les seves famílies** amb **serveis socioeducatius** i d'**inserció laboral** com: escola, residència, centres de dia, etc.

Els **clients de les activitats comercials** com: jardineria, restauració, neteja, etc. Activitats amb la finalitat de **creació de llocs de treball** per a persones amb discapacitat.

Gestionant ambdues línies d'activitat sota els mateixos criteris de qualitat.

## 3.1 Persones usuàries

AMPANS disposa d'una cartera àmplia de serveis (en línia amb les Carteres de Serveis de les Administracions públiques i complementant-la amb serveis propis per garantir els suports necessaris a les Persones amb Discapacitat) que respon a les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual i que han estat dissenyades amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida.

Són elements claus en el disseny: la qualitat de vida, la individualització, la inclusió comunitària, l'autodeterminació, el suport conductual positiu, els drets de la persona, la ocupabilitat i en els serveis comercials la qualitat de la feina.

El creixement en els serveis i la seva diversificació ha estat la resposta de la Fundació AMPANS a les necessitats de les persones amb discapacitat de la comarca del Bages. Destaquen l'important creixement en la inserció laboral i en especial la inserció a l'empresa ordinària amb o sense suport.

### Persones ateses en serveis d'atenció continuada a 31/12/2017

Segmentat per serveis (Els serveis d'atenció continuada són aquells que no tenen data de finalització o si la tenen, aquesta es perllonga en el temps. La relació amb AMPANS és diària. Per exemple l'atenció residencial o l'atenció educativa.)

	2014	2015	2016	2017
<b>General</b>	811	874	913	924
<b>Escola i IFE</b>	207	205	222	230
<b>Prelaboral</b>	25	28	29	29
<b>Centre ocupacional</b>	280	305	307	324
<b>Centre de dia</b>	17	15	16	16
<b>CET-USAPS</b>	128	138	159	163
<b>TAS</b>	25	28	30	29
<b>Llars i SAPLL</b>	155	162	166	168
<b>Residència infants</b>	44	52	58	58
<b>Residència greu afectats</b>	66	66	66	66
<b>R. trastorns del comportament</b>	30	50	51	59



<b>Núm. persones ateses</b> (NIF diferents atesos en algun servei AMPANS durant l'any). <b>Segmentat per serveis i programes de no atenció continuada.</b> (Els serveis de no atenció continuada són aquells que responen a programes i activitats amb data de finalització o, si no la tenen, el contacte amb AMPANS és esporàdic. Per exemple. Cursos de formació ocupacional, serveis de respir, etc.)				
	2014	2015	2016	2017
<b>General</b>	1459	1653	2189	2221
<b>Inserció</b>	566	776	804	886
<b>Formació ocupacional</b>	83	129	133	206
<b>Funciona</b>	88	98	53	30
<b>CNO</b>	---	---	396	407
<b>Serveis de respir</b>	36	42	37	36

<b>Persones inserides a l'empresa ordinària</b>				
	2014	2015	2016	2017
<b>General</b>	111	148	146	115

En la definició dels serveis la Fundació AMPANS implica al personal, clients, aliats i proveïdors en la millora dels productes per exemple, Jardineria en assessorament i disseny del Garden, Fundació Alicia en el disseny de menús del Canonge Restaurant, Fundació Intermèdia en la definició del CNO o, en les activitats esportives, en coordinació amb els propietaris de les instal·lacions (pàdel, basquet, etc.).

Els serveis són avaluats en base a indicadors de qualitat de vida, satisfacció del client, econòmics financer, ocupabilitat de les persones amb discapacitat, etc.

<b>Satisfacció persones ateses</b> <b>Segmentació per serveis</b> (puntuació de l'1 al 5)				
	2010	2012	2014	2016
<b>Global</b>	4,3	4,3	4,2	4,3
<b>Escola</b>	3,8	4,1	4	4,2
<b>Prelaboral</b>	3,9	4	4	4,2
<b>CET/TAS</b>	4,5	4,6	4,5	4,4
<b>Atenció diürna</b>	4,4	4,4	4,3	4,6
<b>Llars residència</b>	4,3	4,3	4,1	4,3
<b>Llars i residències nens</b>	4,3	4,2	3,9	4,1
<b>Residències adults</b>	3,6	4,4	3,9	4,1

Comentari: Tendència alta sostinguda

<b>Satisfacció persones ateses.</b> <b>Formació Ocupacional</b> (puntuació d'1 a 4)				
	2014	2015	2016	2017
<b>Global</b>	3,6	3,7	3,7	3,2

Comentari: Hi ha un descens en l'any 2017 atribuïble principalment a la qualitat de les pràctiques i a les habilitats didàctiques d'alguns dels formadors. S'han definit accions de millora adreçades a la millora de les competències del personal docent i a l'organització de la formació pràctica.

<b>Satisfacció famílies.</b> <b>Segmentació per serveis</b> (puntuació de l'1 al 5)				
	2010	2012	2014	2016
<b>Global</b>	4,5	4,4	4,4	4,5
<b>Escola</b>	4,5	4,5	4,5	4,5
<b>Prelaboral</b>	4,5	4,6	4,7	4,7
<b>CET/inserció</b>	4,4	4,2	4,4	4,5
<b>Atenció diürna</b>	4,5	4,4	4,4	4,5
<b>Llars i residències nens</b>	4,4	4,4	4,5	4,5
<b>Residències</b>	4,4	4,5	4,5	4,5

<b>Índex de Qualitat de vida.</b> <b>Segmentada per dimensions i serveis. Puntuacions de 0 a 100.</b>				
	2011	2012	2014	2016
<b>General</b>	70	70,6	72,6	70,4
<b>Comtals</b>	80,8	87,5	85,7	89
<b>Llars</b>	66,7	67,1	69,5	70,2
<b>Centres ocupacionals</b>	63,4	65,4	67,4	66,9
<b>Servei USAPS</b>	79,3	79	81,8	83,3
<b>Treball amb suport<sup>1</sup></b>	79,3	79	89,6	82,9
<b>Escola<sup>1</sup></b>	68,9	54,7	64,8	64,7
<b>Objectius</b>	60	60	60	63
<b>Prelaboral per MM</b>	52,6	53,1	57,6	66,8
<b>Benestar emocional</b>	66,7	66,8	66,9	64,9
<b>Relacions interpersonal</b>	67,5	68,7	68,3	66,0
<b>Benestar Material</b>	60,5	60,4	61,2	62,3
<b>Desenvolupament personal</b>	72,1	73,3	73,2	73,0
<b>Benestar físic</b>	65,7	64,5	65,9	68,3
<b>Autodeterminació</b>	51,7	52,4	48,7	49,0
<b>Inclusió social</b>	71,6	72,1	70,9	69,1
<b>Drets</b>	55,4	55,7	56,5	57,8

Els resultats en qualitat de vida estan significativament per sobre la mitjana catalana amb una tendència global alta sostinguda

## 3.2 Client comercial

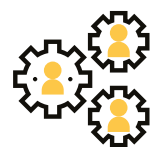
Creant futur junts

Amb l'objectiu de crear llocs de treball per persones amb discapacitat o en situació de vulnerabilitat, AMPANS gestiona activitats comercials que permeten disposar d'un ventall de llocs de treball molt ampli per tal de poder inserir perfils molt diferents de persones que tenen dificultats per accedir al mercat ordinari.

En funció de les capacitats i desitjos de cada persona, AMPANS ofereix un lloc de treball adequat adaptant els procediments de treball i facilitant els suports necessaris per tal que les persones amb discapacitat els puguin realitzar amb nivells òptims de qualitat (per exemple: suport personal, suport en colors, fitxes en lectura fàcil, ús de pissarres, tauletes amb l'aplicació Mefacilyta, ajustament de tasques o ajustament d'horaris entre d'altres).

El manteniment d'aquests llocs de treball és possible gràcies als clients que any rere any confien i col·laboren amb AMPANS.

### Distingim tres tipus d'activitat comercial:



#### Serveis industrials

Impremta  
Manipulats  
Jardineria  
Neteja  
Deixalleries  
Activitats Agrosocials



#### Fabricació i comercialització de productes propis

Formatges Muntanyola  
Vins Urpina  
Granja Cabres  
Agricultura  
Biomassa



#### Venda al detall

Canonge Restaurant  
Quiosc  
Garden  
Supermercat

### ✕ Clients: Serveis industrials

Les activitats industrials presenten en global un creixement de vendes. La positiva evolució de les seccions de manipulats i neteja han compensat el decreixement que han tingut les seccions de jardineria i impremta, degut a la crisi sectorial que pateixen aquestes activitats. També cal destacar el pes del sector públic en la facturació (54% 2017) degut als concursos de gestió de les seccions de Jardineria, Recollida Selectiva i Deixalleries.

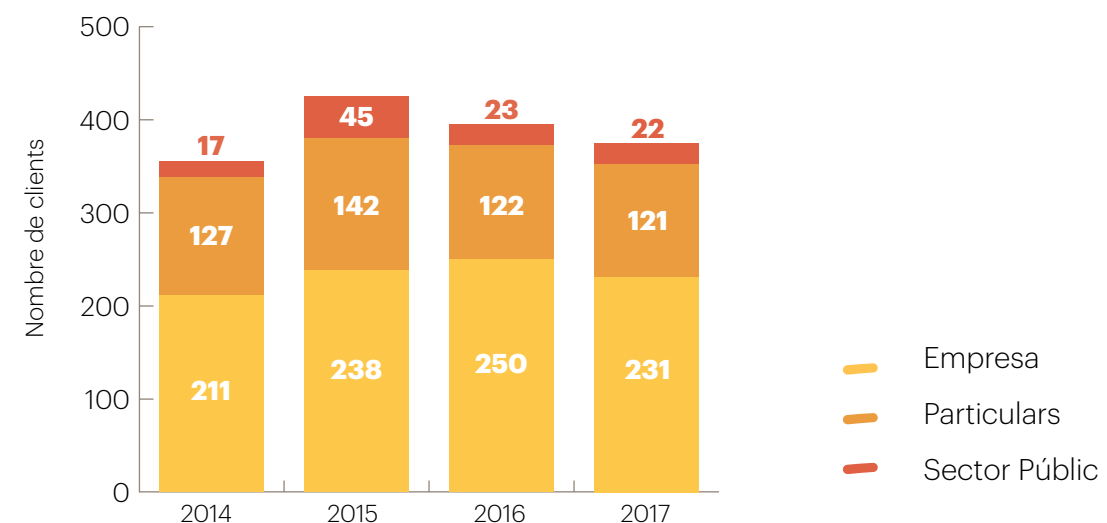
La fidelització del 60% dels clients, els quals representen més del 90% de la venda, confirma els resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció.

### Clients fidels

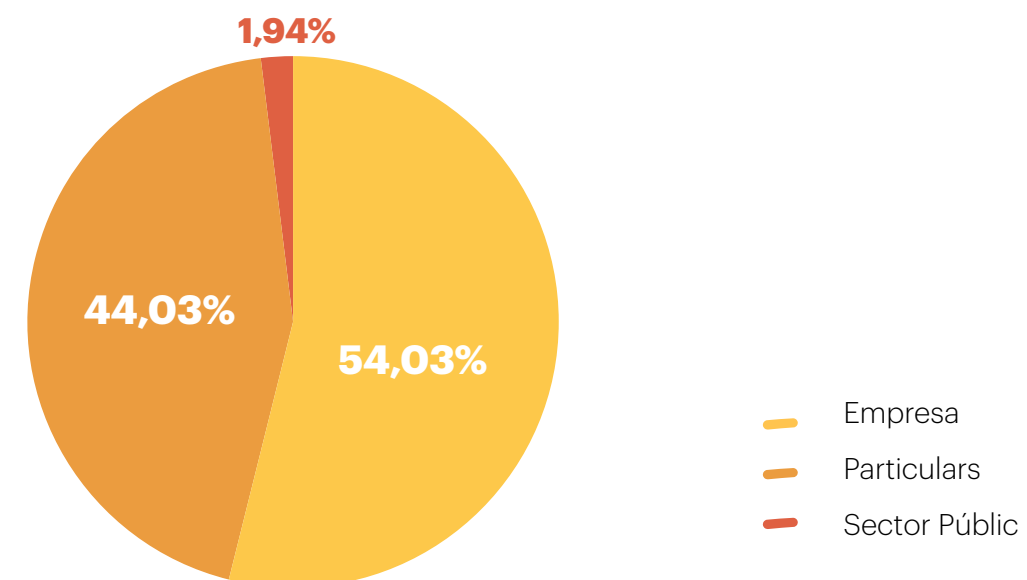
	2014	2015	2016	2017
<b>Núm. Clients</b>	354	423	393	374
<b>% Clients Fidels (1)</b>	58%	64%	56%	61%
<b>% Variació venda Client Fidel</b>	-1%	3%	1%	8%
<b>% Pes Venda Client Fidel</b>	97%	93%	93%	97%

Client Fidel: % clients any anterior que repeteixen compra

### Evolució nombre de clients

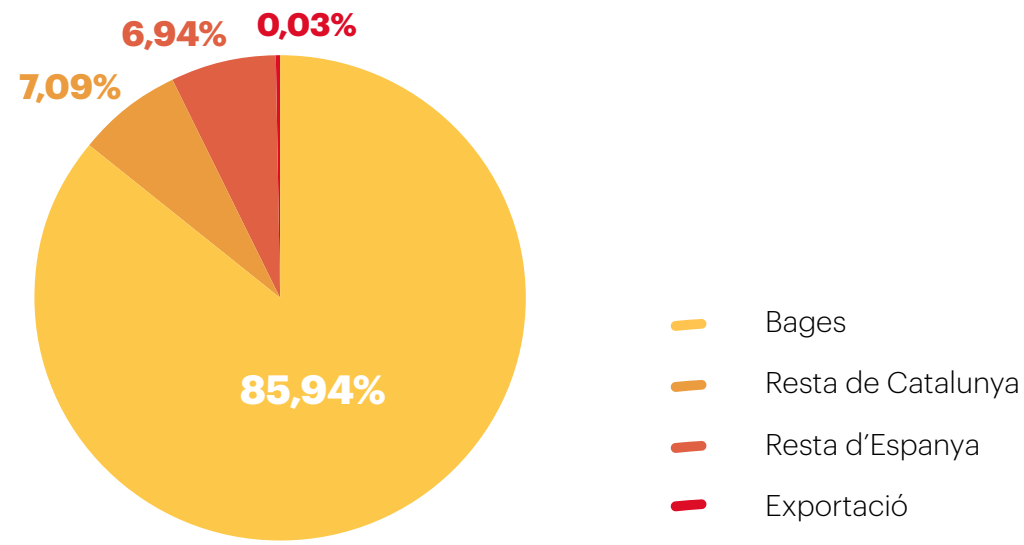


### Distribució de vendes 2017 segons perfil client

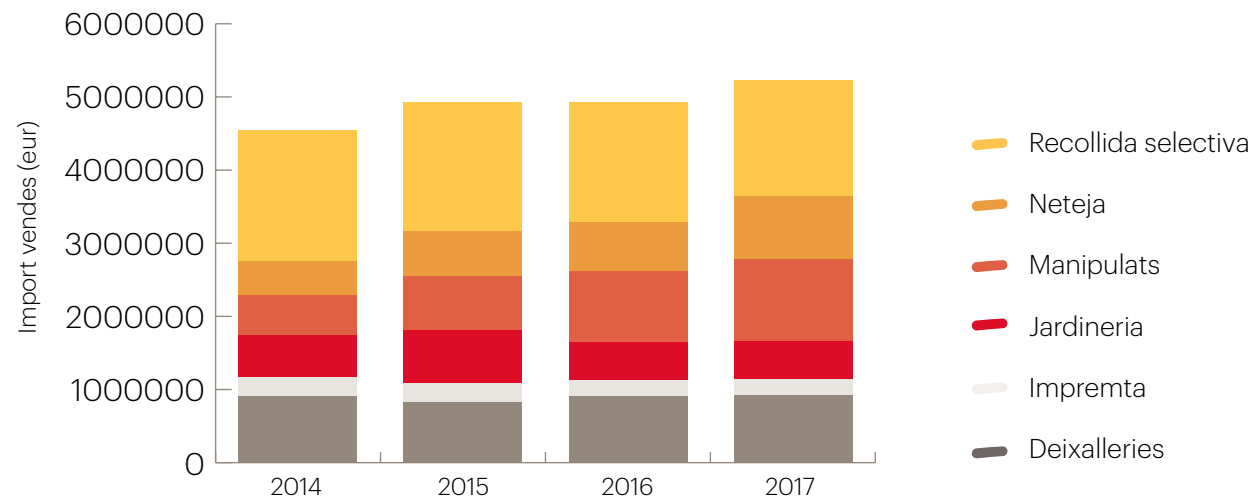




### Distribució vendes 2017 segons zona geogràfica client



### Evolució vendes (exclòs venda intragrup)



### Satisfacció client comercial. Escala tipus Likert amb puntuacions de l'1 al 5.

Satisfacció client comercial				
	2014	2015	2016	2017
General	4,5	4,5	4,4	4,6
Manipulats	4,5	4,6	n.d.	4,3
Impremta	4,6	4,8	4,6	4,6
Jardineria	4,4	4,4	4,4	4,6
Neteja <sup>(4)</sup>	4,5	4,6	n.d.	4,4
Servei d'inserció	4,1	4,2	n.d.	4,8

Comentaris: tendència alta i sostinguda.

### Clientes: Fabricació i comercialització de productes propis

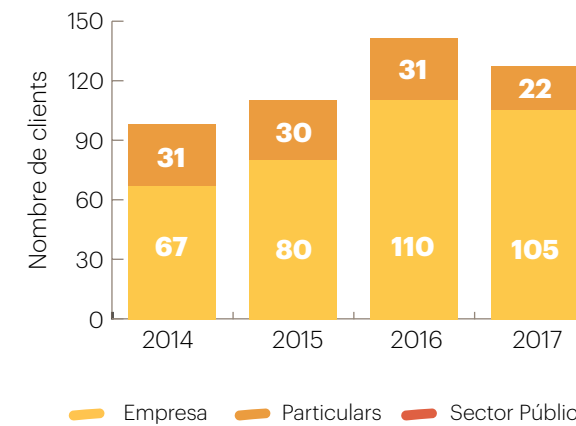
AMPANS ha apostat pel sector agroalimentari per crear nous llocs de treball. A la Finca Urpina de Sant Salvador de Guardiola, gestionada sota criteris d'economia circular, és on s'elaboren i es distribueixen els productes de marca pròpia com els Formatges Muntanyola i els Vins Urpina.

	2014	2015	2016	2017
Núm. Clients	100	110	143	128
% Clients Fidels (1)	NA (2)	66%	65%	52%
% Variació venda Client Fidel	NA (2)	89%	-18%	-7%
% Pes Venda Client Fidel	NA (2)	79%	77%	89%

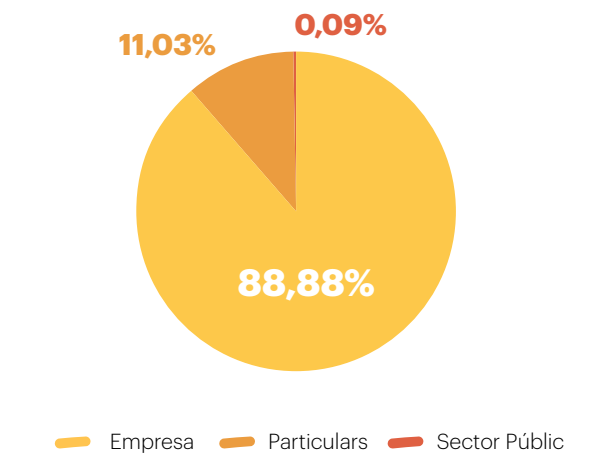
(1) Client Fidel: % clients any anterior que repeteixen compra

(2) No aplica. Inici formatgeria octubre 2014

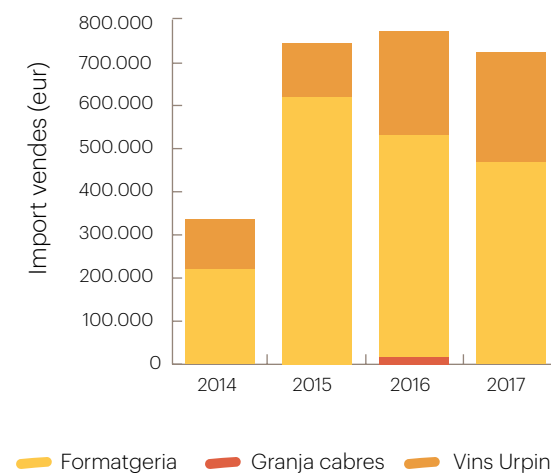
### Gràfic evolució número clients segons tipus



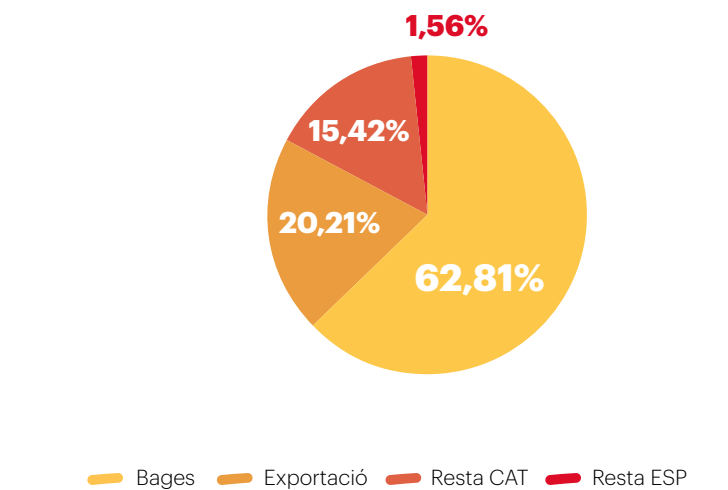
### Gràfic % vendes 2017 segons tipus client



### Gràfic evolució vendes



### Gràfic % vendes 2017 segons zona geogràfica client



## **X Clients: Venda al Detall**

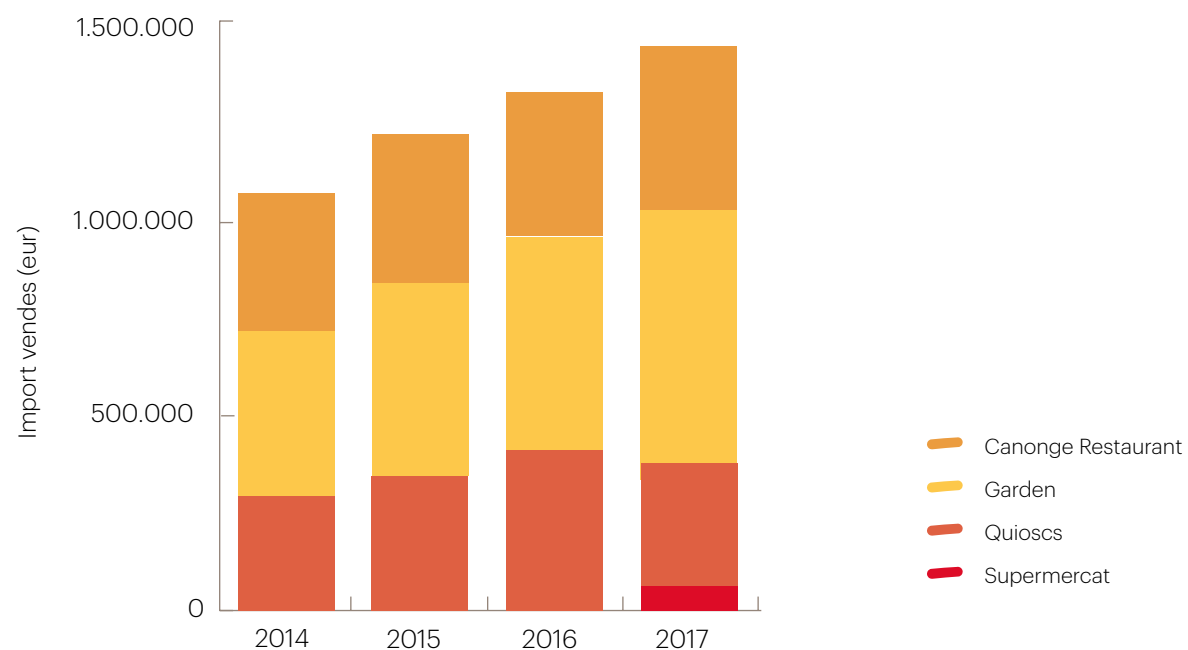
L'obertura de nous punts de venda ha estat també una línia estratègica de l'entitat en els darrers anys, permetent oferir llocs de treball d'atenció al públic que faciliten la inclusió social de la persona a més de la creació de llocs de treball en sectors econòmics amb evolució positiva i que faciliten la col·laboració de la ciutadania en el projecte participant-hi com a clients.

### Taula número visites

	2014	2015	2016	2017
<b>Visites Garden</b>	16.705	19.012	20.081	19.760
<b>Visites Quiosc</b>	69.182	81.429	88.450	92.223
<b>Visites Supermercat</b>	-	-	-	5.676
<b>Visites Canonge Restaurant</b>	24.559	26.237	28.594	26.740
<b>Total Visites</b>	110.446	126.678	137.125	144.399

Nota: visita equival a tiquet de venda excepte al Canonge que equival a comensal

### Gràfic evolució vendes



Per fidelitzar els clients dels punts de venda, AMPANS disposa de la targeta client "Amics d'AMPANS" que ofereix descomptes i promocions especials. 11.418 persones disposen de la targeta, 30% de les quals van fer com a mínim una compra en els establiments d'AMPANS durant l'any 2017.

## **3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones**

Tota la informació que es disposa dels usuaris i clients comercials està degudament protegida. Les persones accedeixen mitjançant usuari i password personal a la informació necessària pel seu lloc de treball; els sistemes d'informació disposen de controls passius per assegurar l'accés i disponibilitat de les dades (pla contingència: SAI, CPD2, Virtualització, antivirus, còpies de seguretat, accés limitat a CPDs mitjançant empremta digital etc.) i compleixen amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Es realitzen auditories externes i internes de seguretat d'informació i de protecció de dades. Durant l'any 2017 no hi ha hagut cap demanda referida a violació de la privacitat de clients i persones usuàries, així com cap pèrdua de dades.

### Durant l'any 2017 no hi ha hagut cap incidència de vulneració de seguretat

Des del seu inici, AMPANS ha consolidat el seu compromís ètic en gestió per tal d'aconseguir el respecte als drets fonamentals de les persones amb discapacitat intel·lectual, la promoció dels valors democràtics, la generació de bones pràctiques i la no discriminació. La política d'accés prioritza les situacions socials més vulnerables i criteris de proximitat territorial.

Anualment es mesura un índex ètic a partir del conjunt d'enquesta que és analitzat per l'ESPAI de reflexió ÈTICA en Serveis Socials d'AMPANS (ERESS) que inclou tan aspectes referents a les persones usuàries com als treballadors i pràctiques laborals.

	2014	2015	2016	2017
<b>Índex ètica</b>	4,4	4,4	4,5	4,4

Índex calculat en base a una selecció de preguntes de l'enquesta anual de satisfacció de treballadors (Escala tipus Likert amb 5 opcions de resposta. Valoracions de 1 a 5)

AMPANS a través del seu ERESS promou la resolució de possibles conflictes ètics i posa a l'abast de tot el personal un espai a la Intranet per poder plantejar dilemes ètics. Al llarg de l'any 2016 i 2017 l'ERESS ha rebut 7 casos de dilemes ètics que han estat valorats i s'han fet recomanacions. Igualment s'ha realitzat una versió del codi d'ètica en lectura fàcil. Una tasca d'especial importància ha estat la revisió de tots els processos i procediment d'atenció a la persona amb discapacitat sota el dels principis de la bioètica per tal de promoure i respectar els drets humans. Tal i com mostra la graella anterior, l'índex d'ètica presenta una tendència alta i sostinguda.

### Durant els anys 2016 i 2017 no s'ha presentat cap reclamació sobre els drets humans.

Recentment s'ha impulsat el pla de participació de persones amb discapacitat (estableix les prioritats i suports que requereixen les persones amb discapacitat intel·lectual per fer valer la seva opinió i participar en les decisions de la Fundació i creació de grups d'autogestors).

Un aspecte de vital importància són les tècniques d'abordatge i tractament de les conductes desadaptades que presenten les persones amb discapacitat i que impliquen greus alteracions de la conducta amb perill per a la pròpia persona i / o terceres persones. En aquest sentit la AMPANS desenvolupa tècniques de "suport conductual positiu" que impliquen la utilització de mesures i tractaments positius. En els casos on segueix sent necessària la utilització de mètodes de restricció física es disposa sempre de prescripció psiquiàtrica i es duen a terme totes les mesures de seguretat i confort necessàries. Es porta a terme un seguiment del nivell de satisfacció de les persones usuàries i de les seves famílies respecte al tracte rebut mitjançant enquestes anònimes. Així mateix s'analitzen les queixes i suggeriments rebuts. El



nivell de queixes pel tracte rebut és anecdòtic.

El desenvolupament de les tecnologies de la comunicació ha comportat situacions d'assetjament entre persones amb discapacitat ateses als serveis d'AMPANS. En aquest sentit s'ha elaborat un protocol d'intervenció contra l'assetjament que en aquests moments es troba en fase de desplegament.

Durant l'any 2017 s'ha iniciat la redacció d'un protocol de prevenció del maltractament en persones amb discapacitat intel·lectual que abasta tot tipus de maltractament i de forma més extensa, la prevenció dels abusos sexuals. El protocol incorpora un apartat específic de detecció i abordatge preventiu en situacions de claudicació familiar.

Dins dels Objectius estratègics d'AMPANS per a la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, hi ha potenciar la integració comunitària. Durant els últims anys s'estan duent a terme diferents iniciatives de les que destaquem:

- Utilització d'instal·lacions esportives comunitàries.
- Realització d'activitats conjuntes entre l'escola d'educació especial i les escoles ordinàries.
- Adquisició de vehicles adaptats per facilitar l'accés a la comunitat.
- Participació activa en l'organització de les activitats veïnals en les poblacions on disposem de serveis.
- La importació de mòduls formatius d'habilitats socials per tal de facilitar la participació ciutadana de les persones amb discapacitat.

## 3.4 Beques i ajuts

AMPANS destina anualment una partida pressupostària a la prestació d'ajuts i beques. Els ajuts econòmics s'atorguen i es prioritzen en base a: la situació econòmica del demandant, la urgència social i les característiques dels programes o activitats a subvencionar. Igualment AMPANS promou i gestiona aportacions econòmiques d'entitats privades o d'administracions públiques.

	2016		2017	
	Persones beneficiàries	Import	Persones beneficiàries	Import
<b>Beca AMPANS/Reducció quota</b>	21	29.231,24	21	17.684,96
<b>Beca Once</b>	13	9.290,45	6	5.037,30
<b>Beca MEC</b>	111	10.920,00	111	11.655,00
<b>Beca Asepeyo</b>	48	2.545,88	38	16.969,77
<b>Beca Ajuntament Manresa-Escola</b>	10	694,58	17	1.817,32
<b>Beca altres Ajuntaments</b>	3	390,00	3	250,00
<b>Finançament ad. Escola</b>	188	36.185,39	210	52.517,74
	394	<b>89.257,54</b>	406	<b>105.932,09</b>

## 3.5 Productes i serveis nous

### Centre Noves Oportunitats

Noves Oportunitats és un programa adreçat a joves de 16 a 24 anys, no necessàriament amb discapacitat, que han abandonat la seva formació de forma prematura i no compten amb cap certificació acadèmica ni professional. El programa de Noves Oportunitats és una iniciativa del SOC gestionada per AMPANS i Intermèdia, i finançada pel Fons Social Europeu dins el pla de Garantia Juvenil.

El programa consisteix en actuacions integrades d'orientació, formació i acompanyament, i es caracteritza per oferir als joves itineraris de fins a 20 mesos per ajudar-los a desenvolupar el seu futur professional.

Les actuacions són personalitzades i s'adapten a les necessitats de cada jove, que entraran en contacte amb professions i empreses, acompanyats i tutoritzats. L'objectiu del programa és que el jove obtingui un Certificat de Professionalitat, retorni al sistema educatiu reglat o aconseguixi inserir-se al món laboral.

### CO Sallent i Sant Joan

Hem fet un pas més per la inclusió amb nous serveis de centre ocupacional a Sallent i Sant Joan de Vilatorrada (Bages).

Amb una filosofia de serveis més petits i familiars, participem de forma directa de la vida als municipis.

Atenció especialitzada a les persones que han assolit la majoria d'edat i que tenen un grau mig o sever de discapacitat. Es realitzen tasques que ajuden a desenvolupar, mantenir i potenciar les capacitats individuals de les persones, fomentar la seva autonomia personal i social, i la seva integració a la comunitat. Cadascuna de les persones ateses disposa d'un programa d'atenció personal i específica.

Generant oportunitats per ser més a prop, més presents, més participatius







## Caprabo

Un projecte d'innovació social que obre noves oportunitats per a la inclusió laboral de persones amb discapacitat i impulsa, a través del contacte directe amb el públic, la visibilitat en la societat de la diversitat de capacitats i aptituds. Es tracta d'una franquícia Caprabo que dona feina a 10 persones amb discapacitat. El supermercat té 278 m2 de superfície comercial i ven més de 4.000 productes.

## Centre de recursos per a l'escola CEEPSIR

L'Escola Jeroni de Moragas va ser seleccionada en convocatòria pública del Departament d'Ensenyament per desenvolupar programes i serveis de suport a l'escolarització d'alumnes amb discapacitat al centres ordinari.

L'escola continua escolaritzant a alumnes que per les seves necessitats de suport necessiten un servei especialitzat. Paral·lelament es desenvolupen accions



de suport com a centre de referència als centres ordinari de la comarca del Bages i Solsonès, també en l'escolarització inclusiva de l'alumnat amb discapacitat, aplicant programes específics de suport directe a l'alumnat amb greu discapacitat, escolaritzat en centres ordinari i també serveis educatius específics.

## Llar residència el Pinet

Servei residencial que acull a nens i nenes i adolescents amb necessitats de suport limitat o extens, que per causes socio familiars no poden seguir vivint a la seva llar d'origen. L'objectiu del servei és garantir-los la màxima qualitat de vida i ajudar-los a créixer amb les mateixes oportunitats que la resta de la societat.

Entorns de calidesa, confortables i amb tots els suports humans i tècnics necessaris que requereixen.

La llar residència el Pinet es troba a Pineda de Bages, Sant Fruitós de Bages.



## Formatges Muntanyola

Formatges Muntanyola elabora varietats exquisides de formatge artesà de cabra, búfala, vaca i ovella des de Ca l'Urpina, una finca situada a raser del Massís de Montserrat i que forma part del projecte social de la Fundació AMPANS. Un tros del Pla de Bages, unes gotes de saviesa i un pessic d'il·lusions.

El 2014 ens iniciem al món dels formatges artesanals de la mà de Muntanyola que passarà a ser propietat d'AMPANS aquell mateix any. Amb els coneixements dels mestres i el nou coneixement incorporat, els premis i reconeixements a les nostres varietats no han parat de produir-se. Medalles d'or i plata al World Cheese Awards, Gourmet Quesos i Làctium.

La formatgeria impulsada per AMPANS dona feina a persones amb discapacitat intel·lectual que gràcies a una ocupació digna i de qualitat poden fer realitat el seu projecte de vida.



## Deixalleria de Cardona

El servei de deixalleries, gestionat per AMPANS, es va ampliar al gener de 2016, amb la gestió de la deixalleria de Cardona, amb l'ampliació del concurs de servei comarcal de deixalleries del Bages, guanyat l'any 2014. L'objectiu del servei és oferir a la població un lloc on disposar de manera selectiva els materials de difícil recollida domiciliària, com ara els catalogats de perillous, així com els voluminosos i la runa.



# 4

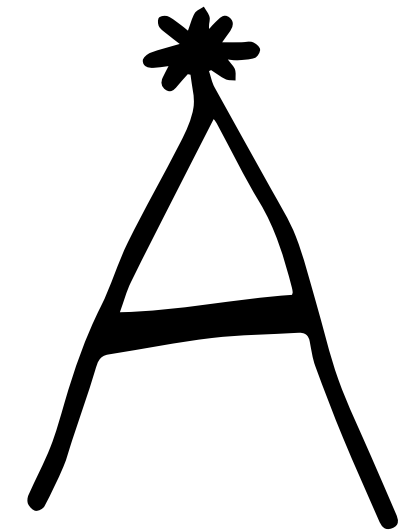
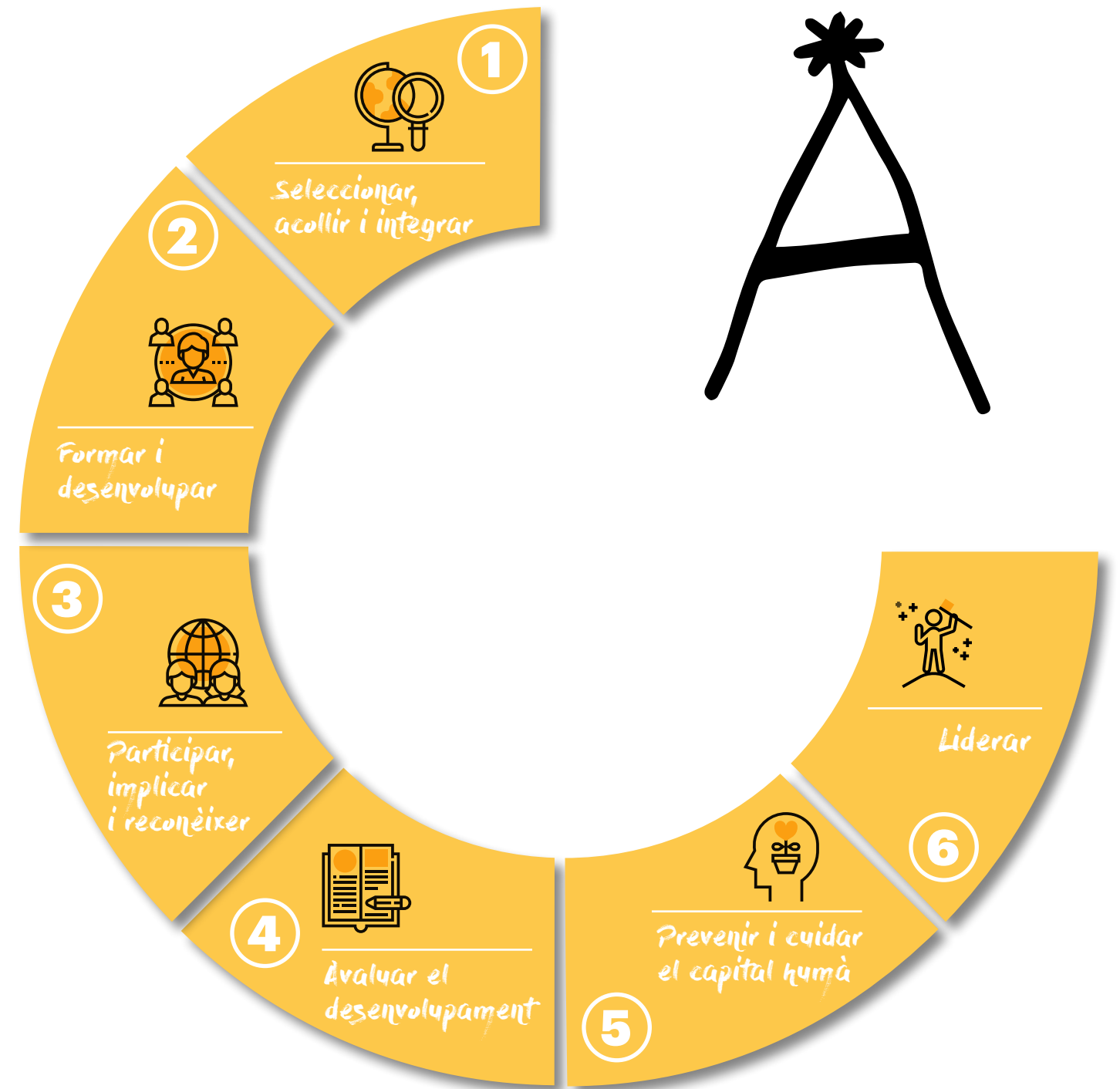
## Recursos humans

Fer el que estimes. Estimar el que fas.

Amor per l'ofici

[www.ampans.cat](http://www.ampans.cat)

La política de recursos humans té com a eixos principals:



La protecció dels drets humans dels treballadors està recollida en les següents polítiques i documentació que les desplega.

- Estatuts de la Fundació
- Política general d'AMPANS
- Política de recursos humans
- Política de Seguretat i Salut laboral
- Codi ètic
- Convenis col·lectius d'aplicació
- Protocol d'assetjament al treball
- Programa de beneficis socials
- Pla de participació dels treballadors.
- Pla de comunicació interna
- Pla per a la igualtat entre homes i dones
- Pla de reconeixement i conciliació
- Pla de formació
- Guia de Llenguatge no sexista
- Manual del treballador

**En els darrers anys hem impulsat: Véns professional, pla de reconeixement, pla de participació, pla de comunicació, pla de successions, minut per la innovació, vetllador de seguretat, etc. que van aportar significatives millores a AMPANS, millores en l'avaluació dels treballadors, gestió de les competències, plusos econòmics vinculats al rendiment laboral, definició del lideratge o noves modalitats de formació.**

## 4.1 Seleccionar, acollir i integrar

Anualment es realitza una "planificació del RRHH" que inclou:

- Descripció dels llocs de treball
- Dotacions de personal
- Plans de successió
- Revisió de competències professionals

Nombre treballadors	Sexe	Tipus contracte	Tipus jornada
<b>788</b>	Homes 271 (34%)	Indefinit 209 (77%)	Complerta 145 (69%)
			Parcial 64 (31%)
		Temporal 62 (23%)	Complerta 36 (58%)
			Parcial 26 (42%)
	Dones 517 (66%)	Indefinit 401 (78%)	Complerta 260 (65%)
			Parcial 141 (35%)
		Temporal 116 (22%)	Complerta 48 (41%)
			Parcial 68 (59%)

X = 77% indefinits  
X = 62% complerta.

Nombre treballadors EXTERNS	Sexe
18	12 Homes
	6 Dones

### Serveis subcontractats (proveïdors de procés)

Empresa	Tipus de servei
Eurest Catalunya, SL	Cuina usuaris
Treball i Experiència en Cuinats, SL	Cuina usuaris
Laura de la Torre Salvans	Cuina usuaris
Transports Castellà, SA	Servei de transport d'usuaris
Samcat Gestió de Residus, SL	Servei de transport de deixalleries
Gràfiques Claret, SL	Servei d'impressió
SEBIGRAF S.L.	Servei d'impressió
NORPRINT S.L.	Servei d'impressió
Anman Gràfiques del Vallès, SL	Servei d'impressió
LLob 3, SL	Servei d'impressió



GRAFICAS LITOFER S.L.	Servei d'impressió
ADVISE, S.L.	Servei d'impressió
ZELATUN S.A.	Servei d'impressió
TROQUELS LLOSA, S.L.	Troquelats
M. R., PEDRO	Troquelats
F. C., MONTSERRAT	Disseny i maquetació
ENCUADERNACIONES AGT S.L.	Enquadernació
Palacin, SCCL	Serveis de Jardineria (serveis de reg)
SENDERS DEL PIRINEU S.L.	Sevei de jardideria (hidrosembres)
SOLTREFOR S.L.	Serveis de Jardineria
M. A., FRANCESC	Serveis de Jardineria
Nat's Sport, SA	Servei d'activitats per usuaris
Club Natació Minorisa	Servei d'activitats per usuaris
Agromonistrolet, SL	Elaboració de vi
Roqueta origen SI	Elaboració de vi
Queserias La Eralta, SL	Elaboració de formatges
LIMPIEZAS DEYSE, S.L.	Neteja

**El 100% del personal d'AMPANS estan acollits a algun dels 9 convenis d'aplicació en la Fundació AMPANS.**

La selecció de les persones treballadores es realitza en base a criteris objectius relatius a les competències i experiència de la persona. Es prioritzen les promocions internes, residir al Bages (89% dels treballadors resideixen al Bages) i ser o haver estat voluntari o estudiant en pràctiques (en els darrers 3 anys s'han promocionat un total de 44 persones i a desembre 2016, 24 líders provinents de promoció interna) i es fomenta una discriminació positiva cap a les persones treballadores que tenen alguna discapacitat. Tanmateix identifiquem les persones amb Capacitat de desenvolupar una tasca de més Responsabilitat i ser candidat a possibles promocions, planificant-les sempre que sigui possible un itinerari de desenvolupament professional que els capaciti a els llocs claus de l'Organització

Personal 2017 segons sexe i edat		2014	2015	2016	2017
<b>Fins a 30 anys</b>	Homes	109	116	126	48
	Dones	47	51	61	124
	<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>167</b>	<b>187</b>	<b>172</b>
<b>Entre 31 i 50 anys</b>	Homes	245	270	290	159
	Dones	131	142	154	301
	<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>412</b>	<b>444</b>	<b>460</b>
<b>Mes de 50 anys</b>	Homes	52	56	68	64
	Dones	42	49	59	92
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>105</b>	<b>127</b>	<b>156</b>
<b>Edat mitjana total</b>					40,6

Les successions previstes es planifiquen en temps (jubilacions, canvis d'organigrama, etc).

Durant l'any 2015/16 l'organigrama d'AMPANS es va enfortir amb persones amb dilatada experiència en aspectes claus com: la planificació estratègica, la gestió de serveis laborals adreçats a la inserció de PD i la gestió de RRHH per donar un impuls als nous reptes de l'Entitat.

**AMPANS respecta tota creença religiosa i opció ideològica sempre que no vulneri els drets humans i els drets de les persones amb discapacitat.** Per exemple: la política de conciliació de la vida professional i la vida personal facilita a les persones a disposar del seu període de vacances o horari de treball vinculat a períodes de dejuni o altres pràctiques religioses o en els processos d'atenció a les persones amb discapacitat es proveeixen les dietes pròpies de cada religió o creença.

## 4.2 Formar i desenvolupar

La preocupació per la formació és patent també en la política de recursos humans. Per això s'elabora un pla de formació anual en base a: noves tecnologies, adaptacions del perfil del lloc de Treball, necessitats dels serveis, Objectius dels Plans de gestió, etc. que es complementa amb activitats d'Intercanvi de Coneixements (per ex.: participació en projectes europeus (com. ENABLE) l'assistència a jornades, visites de benchmarking o intercanvi de professionals. En els darrers anys s'està potenciant la formació en el propi lloc de treball i la formació en línia (Per ex. traducció i adaptació d'eina "Awareness Raising Course", curs online de SCP, Elaborat per la Universitat de Gal·les). Totes les accions formatives són avaluades tant pel seu interès i grat en l'alumnat com pel seu èxit en aplicabilitat en el treball. Volem destacar que:

- Gran part de la formació s'imparteix amb **formadors interns**; professionals d'AMPANS experts en determinada matèria que entre altres funcions realitzen la vigilància estratègica en la seva àrea de coneixement
- En els darrers anys **estem impulsant una formació molt especialitzada i oberta a la societat** com és el postgrau en Malaltia Mental i Persones amb Discapacitat Intel·lectual (amb col·laboració Althaia i la UIC) o el Congrés Estatal sobre alteracions de la conducta (amb col·laboració d'Althaia).

## Formació professionals segons sexe i categoria

Hores formació per treballador	Homes	Càrrecs directius	37.75	X̄ = 17,26 hores 84% de treballadors formats	35.04	X̄ = 18,28 hores 89% de treballadors formats
		Tècnics	16.33		16.41	
		Operaris	7.96		11.30	
		Peons	15.54		13.22	
	Dones	Càrrecs directius	42.63	58.25		
		Tècnics	45.07	34.56		
		Operaris	8.49	12.66		
		Peons	16.61	19.47		

Àrea formativa	CURSOS	
	2016	2017
Assistencial	100	105
Seguretat i salut laboral	26	45
Qualitat i gestió	34	43
Medi ambient	2	3
Producció	16	18
Jornades i congressos	55	36
Informàtica	13	6
Idiomes	0	0
Formació inicial	14	24

## 4.3 Participar, implicar i reconèixer

- AMPANS crea un clima organitzacional adreçat a **fomentar la implicació de les persones** mitjançant: la **participació**, la **delegació** i **descentralització**, el **reconeixement** i la **comunicació**. AMPANS disposa d'un Pla de comunicació interna (estableix els mecanismes i continguts de comunicació ascendent, descendent i horitzontal entre treballadors), un pla de participació (estableix els canals de participació dels treballadors de la Fundació). Totes les persones treballadores d'AMPANS estan representades per comitès d'empresa o delegats de personal (En l'any 2017 hi ha 3 Comitès d'empresa: Fundació AMPANS amb 13 membres, Escola amb 5 membres, Residència Julio Payás amb 5 membres i un Delegat Sindical de l'empresa MASL.)
- Les persones treballadores poden lliurement afiliar-se a qualsevol sindicat i presentar la seva candidatura mitjançant sufragi lliure, personal i secret.
- AMPANS cedeix les seves instal·lacions per a facilitar la labor dels comitès de empresa així com els permi-

sos legalment establerts per la llei per al compliment de les seves funcions de representació.

- AMPANS disposa d'un Pla de reconeixement en base a "reconeixements amb impacte econòmic" (plusos a nòmina, canvis categoria, promocions, retribució variable). Les percepcions salarials dels treballadors d'AMPANS estan subjectes a les directrius dels convenis d'aplicació i quan ha estat possible, la Fundació ha promogut millores generals i complements salarials subjectes al nivell de competències de cada persona treballadora.
- AMPANS disposa d'altres formes de reconeixement com les promocions o canvis de categoria. Hi ha una Comissió de seguiment i millora del pla de reconeixement que també assumeix la valoració de les propostes de reconeixement no econòmic formal que neixen en el si de l'organització i que es realitza de manera anual majoritàriament en les: jornades de formació, jornades client, concert de Nadal i altres actes públics.

### Salari mig segmentat per sexe considerant jornada completa

SEXE	Categoria laboral			
	Càrrecs directius	Tècnics	Operaris	Peons
Homes	42.752,85 €	19.461,62 €	14.869,93 €	11.684,42 €
Dones	36.659,61 €	21.396,69 €	15.475,34 €	12.719,19 €
<b>Mitjana</b>	<b>39.771,05 €</b>	<b>21.002,20 €</b>	<b>15.245,44 €</b>	<b>12.058,27 €</b>

**Persones amb salari per sobre del conveni d'aplicació: 48%**

Tanmateix també es disposa de prestacions socials com la retribució flexible en els serveis d'assegurança mèdica, tiquets restaurant i tiquets guarderia. A banda, compta amb els següents acords amb empreses:

#### Automoció

**Fiat Manresa**  
24% dte en la compra de vehicles i millor finançament.  
15% dte en la mà d'obra en el taller.  
C/ Rubió i Ori 3 - Manresa  
www.manresa.com

**Citroën Manresa - Futurauto, S.A. i Berga Automoció**  
15% dte en mecànica, mà d'obra i recanvis.  
Xec regal de 50€ per reparació de sistemes (planxisteria), per reparacions superiors a 200€, es podrà utilitzar en revisions, manteniment i accions.  
3% dte addicional a les campanyes de la marca en vehicle nou.  
Ctra. de Vic s/n (Puçada Roja) - Manresa  
www.futurauto.com

**Boxes - Postpunt SL**  
20% dte en revisions de vehicles i canvi de pastilles de fre i amortitzadors.  
C/ Sallent cntda C/ Antés Pot. Els Dolors - Manresa

**Planxisteria i pintura Sant Jordi**  
Prou especial!  
Cl. Sant Jordi 7 - Caseres  
Tel. 938234375 - Mòbil: 606670336  
planxisteria.santjordi@comerciantdcbaseres.com

**RODI (tots els tallers de la xarxa)**  
Reparació gratuïta de punxades.  
Dte del 4% sobre en serveis i productes.  
20 € dte en el canvi d'oli.

**Pneumàtics Morros Trullas CB**  
C/ Vilatorrada 11 - Manresa  
www.morrostrullas.com

**Especialitat elèctriques Lausan SA**  
Ctra de Vic 238-240 - Manresa  
www.lausan.es

**TOYOTA Tallers Ballos S.L.**  
2% dte sobre la millor oferta del mes en cotxe nou.  
3% dte per cotxe nou híbrid.  
Finançaments millorables respecte tarifa i 10% dte en manteniments.  
Carrer de Sallent, 69 - Manresa  
Tel. 938772386

#### Salut

**Gimnasos Grup Cube**  
Matriu gratuïta i quota reduïda de 47,95€ al mes.  
Quan el col·lectiu superi els 10 abonats les parelles de les persones treballadores tindran les mateixes condicions especials.  
www.cube.cat

**IO Instituts Odontològics**  
C/ Mossèn Jacint Verdaguer 15  
Manresa

**Farmàcia Oltra**  
10% dte en els productes de parafarmàcia.  
Marilla del Carrer, nº 16  
Manresa

**Centre Òptic del Bages**  
40% dte en muntures i vidres graduats.  
30% dte en ulleres de sol per personal d'AMPANS i familiars.  
C/ Carrasco i Formiguera 36  
Manresa  
Tel. 938787220  
www.centreopticdelbages.com

**Clínica Universitària de Manresa**  
20% dte en els serveis de podologia, fisioteràpia i logopèdia.  
Inclou persones amb discapacitat i les seves famílies (parens i germans) personal treballador i els seus familiars directes (parella i fills).  
Edifici FUB, Av. Universitària nº 4-6  
Manresa

**Gimnàs Vela Club Fitness**  
Matriu gratuïta fins el dia 15 de juny.  
Preu matrícula 25€.  
Cuota Semestral de 30,33€/mes.  
Cuota Trimestral de 33,16€/mes.  
Cuota Mensual de 38,50€/mes.  
C/ Carrasco i Formiguera 11  
Manresa  
T. 93889875

#### Llar i alimentació

**Electrodomèstics Bases SL**  
25% dte. No s'aplicarà en altres promocions.  
C/ Font del Gat 3  
Manresa

**Materiales Consan SA**  
5% o 45% dte segons tipus de producte.  
C/ Monjo 73  
Santpedor  
www.materiasconsan.com

**Fusteria Garcia**  
10% dte.  
C/ del Pont 10  
St. Joan de Vilatorrada

**Pimur**  
5% dte. No s'aplicarà en promocions.  
Ctra. de Berga 28. Fòrum comercial.  
St. Fruitós de Bages

**Accessoris Sencor**  
25% dte.  
C/ Castellfollet nau 13-14 Pot. Els Dolors  
Manresa

**Mobles Simon**  
10% dte.  
C/ Muralla St. Domènec 13  
Manresa  
www.simonmobles.com

**Mobles Otazen**  
10% dte.  
www.otazen.com

**Maquinària Liró**  
10% dte. No s'aplicarà el descompte en promocions.  
C/ Avinyó 8-10  
Manresa  
www.maquinarijaliro.cat

**La Tavel·la, Cistelles ecològiques.**  
3% a 7% dte en la vostra compra.

#### Altres

**Grup assegurances Santasusana**  
10% dte en pòlisses de LLAR i VEHICLE.  
30% dte en assegurances de VIDA.  
Plaça Fius i Paló 1  
Manresa  
www.santasusana.com

**Marta Guixa: Agent exclusiu Catalana Occident**  
20% dte en pòlisses de LLAR.  
Sucursal Manresa, Passatge Pore III, nº 16.  
Tel. 93 831 05 79 - Mòbil 600 03 73 61  
marta.guixa@gagentes.castalanaoccident.com

**Aula Nova Bages, S.L.**  
10% dte en cursos i activitats extraescolars.  
Passatge Puig 31-33, Manresa - Tel. 938242911  
Ctra Santpedor 228-230, Manresa - Tel. 938734740  
C/ Avinyó 8, Sallent - Tel. 938206048

**Nautàlia Viatges**  
5% dte en paquets vacacionals. No s'aplicarà en altres promocions.  
C/ Josep Mª Planes 5  
Manresa  
Tel. 931131948  
0442@nautaliviages.es

**Descomptes per obres de teatre**  
www.mycntrada.com  
www.empreses.primconentrada.com  
Usuari: ampans  
Contrassenya: ampans11

**Basquet Manresa**  
Posada a disposició de 5 entrades besetmanament, excepte partits importants. Màxim dues entrades per treballador/a.  
Es gestiona a dia de la recepció de la Masia i es farà altres reclutaments per serveis.

**Portal de descomptes PIMEC**  
www.portaldescomptespimec.com

**JIP Moda**  
10% dte.  
Sant Fruitós de Bages  
Vic  
L'Armetlla del Vallès  
Els Prats de Rei  
Aloarria



## 4.4 Avaluar el desenvolupament

S'avaluen els professionals d' AMPANS en base a les funcions, tasques i competències. Arran de l'avaluació es marquen objectius de millora. L'avaluació és de caire anual o bianual en funció dels serveis i es realitza en totes les unitats de l'organització liderada pel cap del servei o comandaments intermedis. L'avaluació del desenvolupament també contribueix a: determinar l'import de la retribució variable, definir el pla formatiu, determinar les promocions i a reconèixer als treballadors.

	SEXE	Categoria laboral	Puntuació
<b>Av.desenvolupament 2017</b>	<b>Homes</b>	Càrrecs directius	4,10
		Tècnics	4,06
		Operaris	3,70
	<b>Dones</b>	Càrrecs directius	4,05
		Tècnics	4,14
		Operaris	3,91

## 4.5 Prevenció i cura del capital humà

Totes les persones treballadores disposen d'un calendari laboral anual que estableix els dies laborables, horaris i els períodes de vacances d'acord al conveni d'aplicació. En els llocs de treball que ho permeten, el treballador pot triar el moment de gaudir de les vacances o flexibilitzar horari en l'entrada, sortida o hora de dinar per exemple:

- 6 persones a jubilacions parcials vinculades a contractes de relleu durant els anys 2016 i 2017.
- El 65% de la plantilla elegix el període de vacances.
- O durant els anys 2016 i 2017 van accedir a bestretes:

<b>Any 2017</b>	70 bestretes	42718 euros
<b>Any 2016</b>	76 bestretes	40219 euros

		2014	2015	2016	2017
<b>Nombre d'empleats, que van tenir dret a una baixa per maternitat o paternitat.</b>	Homes	3	5	6	1
	Dones	29	20	23	20
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>21</b>
<b>Nombre d'empleats, que van exercir el seu dret a baixa per maternitat o paternitat.</b>	Homes	3	5	6	1
	Dones	29	20	23	20
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>21</b>
<b>Nombre d'empleats que es van reincorporar a la feina després que finalitzés la seva baixa per maternitat o paternitat.</b>	Homes	3	5	6	1
	Dones	29	19*	22*	19*
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>20</b>
<b>Nombre d'empleats que es van reincorporar a la feina després que finalitzés la seva baixa per maternitat o paternitat i van conservar la seva ocupació passats dotze mesos des de la seva reincorporació.</b>	Homes	3	5	5 (**)	1
	Dones	27 (**)	16 (**)	22	19
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>20</b>

(\*) Persones que agafen excedència quan acaba baixa maternitat/paternitat

(\*\*) Els que no continuen treballant després de dotze mesos son perquè van sol·licitar baixa voluntària, excepte una persona el 2014 que va ser baixa No voluntària.

Mereix una consideració especial l'atenció als treballadors amb discapacitat on AMPANS desenvolupa els equips de suport a l'activitat professional (USAPS) on professionals especialitzats vetllen per la prestació de suports per a l'ajust personal i social.

	% de treballadors	
<b>Homes</b>	Discapacitat	142 (52%)
	Grups minoritaris	6 (2%)
	<b>TOTAL</b>	<b>148 (54%)</b>
<b>Dones</b>	Discapacitat	77 (15%)
	Grups minoritaris	23 (4%)
	<b>TOTAL</b>	<b>100 (19%)</b>

grup minoritari = no nacionalitat espanyola / discapacitat inclou tota discapacitat MM DI DF DS

AMPANS té implantada una política de seguretat i salut per mitjà del sistema de gestió OHSAS 18001 i organitzant-via un servei de prevenció propi. En l'actualitat s'estan gestionant 4 comitès de seguretat i salut i 3 subcomitès (o grups de participació voluntaris)

D'altra banda, per tal d'integrar la prevenció a tots els nivells de l'organització s'ha creat la figura del vetllador de seguretat per cada centre i/o servei amb la intenció de ser el referent del centre en aquest àmbit i identificar situacions de risc i/o males praxis laborals. D'aquesta manera s'han destacat 210 incidents laborals.

AMPANS procura adequar el lloc de treball adaptant-lo a les necessitats del treballador o cercant altres vies, com canvis de lloc de treball, per tal de reduir la sinistralitat tal i com es pot comprovar amb les dades estadístiques on s'ha reduït un punt percentual en els dos darrers anys.

	Categoria laboral	Taxa accidents				Taxa accidents amb baixa			
		2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
<b>Accidentalidad laboral (%)</b>	Càrrecs directius	0	0	38	0	0	0	0	0
	Tècnics	94	135	167	178	39	53	60	70
	Operaris	108	171	145	137	64	73	40	49
	Peons	92	97	149	130	52	61	80	47
	Total	101	146	152	145	56	66	54	53

	Categoria laboral	Absentisme x accidentabilitat			
		2014	2015	2016	2017
<b>Absentisme per accidentabilitat laboral (%)</b>	Càrrecs directius	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Tècnics	0.41%	0.47%	0.27%	0.90%
	Operaris	0.83%	0.64%	0.37%	0.40%
	Peons	0.26%	0.68%	1.85%	0.56%
	Total	0.58%	0.59%	0.68%	0.52%

#### Dies laborals de baixa per accident

	2014	2015	2016	2017
<b>Dies laborals de baixa per accident</b>	809	765	958	793

AMPANS disposa d'un pla d'igualtat, protocols de risc durant l'embaràs i un protocol d'assetjament que estableix mesures preventives, canals efectius per a la denúncia i pautes d'actuació. Fins a la data només s'ha hagut d'aplicar en una ocasió per una situació d'amenaques verbals entre iguals.

Durant els darrers dos anys no s'ha constatat cap incident per discriminació ni s'ha formulat cap reclamació formal per part de la Representació Legal dels Treballadors ni de manera individual.

## 4.6 Liderar

Per AMPANS, el líder és la persona que té a càrrec un equip humà o bé és el referent d'una àrea específica organitzativa o del coneixement. AMPANS desenvolupa un lideratge que reforci l'assoliment dels resultats claus i el compromís de les persones. Els líders s'impliquen:

- En la gestió de l'organització (gestió de les no conformitats, queixes i suggeriments, responsables de procés, revisió sistemàtica del sistema de gestió integrat, definició de l'estratègia d'AMPANS i plans de gestió de servei, participant en auditories internes, gestionant el canvi o analitzant la satisfacció dels grups d'interès.
- En la interacció amb els grups d'interès comunicant la missió, valors, cultura i estratègia d'AMPANS, captant i incorporant les seves necessitats i expectatives: Consells de participació, jornada clients o els plans de participació i comunicació amb les famílies.
- En l'impuls de la cultura de la millora: impulsant la comunicació ascendent, desplegament del codi d'ètica, participant activament en grups de treball, implicant-se en la formació tant interna com externa i donant suport i reconeixent es persones.

	Catalunya Central (Bages, Anoia, Solsonès, Moianès, Osona i Bergadà)		Fora Catalunya Central	
	Homes	Dones	Homes	Dones
<b>Directius</b>	8	10	4	2
<b>Líders (inclou directius)</b>	15	38	6	6

El percentatge de persones pertanyents a les següents categories de diversitat forma part dels òrgans de govern de l'organització (sexe, edat, discapacitat, grups minoritaris)

	% de treballadors en òrgans de govern	
<b>Homes</b>	Discapacitat	4.7% (1/ 21)
	Grups minoritaris	0,0% (0/ 21)
	<b>TOTAL</b>	<b>4.7% (1/ 21)</b>
<b>Dones</b>	Discapacitat	4,5% (2/ 44)
	Grups minoritaris	2,3% (1/ 44)
	<b>TOTAL</b>	<b>6,8% (3/ 44)</b>

considerem grup minoritari estrangers sense discapacitat (ja inclosos en primer grup)

	% de treballadors en òrgans de govern		
	TOTAL	HOMES	DONES
<b>Fins a 30 anys</b>	3%	8%	3%
<b>Entre 31 i 50 anys</b>	10%	6%	12%
<b>Mes de 50 anys</b>	10%	13%	8%

## 4.7 Mesura de la satisfacció del personal treballador

Els resultats de la política són mesurats anualment mitjançant una enquesta de satisfacció (v. 3a3). La Fundació realitza un seguiment de la satisfacció dels seus treballadors principalment en base a la administració d'una enquesta anual de satisfacció i mitjançant el procés individual d'avaluació del desenvolupament professional. També són objecte d'anàlisi les queixes i suggeriments que rebem.

	2016	2017
<b>Rotació voluntària (%)</b>	7,8%	8%

Absentisme sense maternitat/paternitat (%)

Absentisme sense maternitat/paternitat (%)		2016	2017
<b>Fins a 30 anys</b>	<b>Càrrecs directius</b>	Homes	1,89%
		Dones	0,00%
	<b>Tècnics</b>	Homes	0,06%
		Dones	4,03%
	<b>Operaris</b>	Homes	1,47%
		Dones	2,71%
	<b>Peons</b>	Homes	5,80%
		Dones	4,61%

<b>Entre 31 i 50 anys</b>	<b>Càrrecs directius</b>	Homes	0,00%	0,27%	
		Dones	0,00%	0,15%	
	<b>Tècnics</b>	Homes	3,17%	6,00%	
		Dones	3,39%	3,72%	
	<b>Operaris</b>	Homes	4,87%	3,20%	
		Dones	5,21%	7,37%	
<b>Peons</b>	Homes	7,21%	4,76%		
	Dones	8,38%	11,83%		
<b>Mes de 50 anys</b>	<b>Càrrecs directius</b>	Homes	0,21%	0,13%	
		Dones	0,00%	1,61%	
	<b>Tècnics</b>	Homes	3,66%	15,95%	
		Dones	0,82%	1,68%	
	<b>Operaris</b>	Homes	1,83%	4,27%	
		Dones	8,55%	7,17%	
	<b>Peons</b>	Homes	14,39%	9,65%	
		Dones	2,38%	2,44%	
	<b>GLOBAL</b>			<b>4,95%</b>	<b>5,46%</b>

Satisfacció professionals segmentat per àrees. Escala tipus Likert amb puntuació de l'1 al 5 (exclusa satisfacció treballadors amb discapacitat intel·lectual)

Satisfacció general dels treballadors. Segmentació per àrees.				
	2014	2015	2016	2017
<b>Global</b>	4,5	4,5	4,5	4,4
<b>Àrea Social</b>	4,5	4,5	4,4	4,3
<b>Àrea Comercial</b>	4,4	4,6	4,6	4,4
<b>Àrees Transversals</b>	4,2	4,3	4,4	4,3

Dins els treballadors d'AMPANS s'inclouen les persones amb DI objecte de la seva missió i inserides laboralment en els CET. Aquesta dualitat treballador/client ens comporta que molts aspectes propis de rrhh es desenvolupin en l'apartat de client usuari.



# 5

## Societat

Les societats més inclusives són societats més avançades

### 5.1 Mesura de l'impacte social

- **La valoració de la percepció que tenen els grups d'interès més significatius que integren la societat.** Escala tipus Likert amb puntuacions de l'1 al 5.

Percepció de la societat. Segmentat per col·lectius				
	2014	2015	2016	2017
AAVV	4,6	---	---	---
Serveis socials	4,3	---	---	---
Centres educatius	---	4,6	---	---
Entitats socials, culturals i esportives	---	---	4,5	---
Centres de salut	---	---	---	4,71

Comentari: valors alts.

- **La presència i satisfacció de voluntaris i estudiants en pràctiques.** Escala Likert de l'1 al 5.

Satisfacció voluntaris i estudiants en pràctiques					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de voluntaris	42	40	39	71	89
Satisfacció voluntaris	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8
Nombre d'estudiants en pràctiques	59	72	71	65	82
Satisfacció estudiants	4,6	4,6	4,6	4,9	4,9

Comentari: Tendència alta i sostinguda.

- **El valor social**

Durant l'any 2017 AMPANS ha realitzat un Càlcul de Valor Social Integrat (VSI) amb l'assessorament de la Universitat de Deusto. El VSI representa el valor social (econòmic i social) generat per una organització durant un període de temps determinat en els seus grups d'interès expressat amb una sola dada monetitzant. Els resultats han estat:

2016	RETORNO ECONÓMICO AAPP	VALOR ECONÓMICO SOCIAL	VALOR SOCIAL ESPECÍFICO	VALOR SOCIAL INTEGRAL	
	REA	VES	VASE	VASI	
IMPACTO DIRECTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	4.835.444 €	17.556.040 €		17.556.040 €	VES
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES	1.000.399 €	2.202.939 €		2.202.939 €	VES-IP
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES DE INVERSIÓN	87.582 €	303.247 €		303.247 €	VES-IP.I
IMPACTO INDIRECTO EMPRESAS PARTICIPADAS	1.138 €	4.131 €		4.131 €	VES-ID,EP
VALOR SOCIAL ESPECÍFICO			34.888.594 €	34.888.594 €	VSE-F
VALOR INTEGRAL BRUTO	5.924.562 €	20.066.356 €	34.888.594 €	54.954.950 €	VASI-Bruto
Financiación Pública	5.600.605 €	5.600.605 €	5.600.605 €	5.600.605 €	
VALOR INTEGRAL NETO	323.957 €	14.465.751 €	29.287.989 €	49.354.345 €	VASI-Neto
VALOR SOCIO-EMOCIONAL			47.582.936 €		V-EMO
				96.937.281 €	VALOR INTEGRAL NETO + VALOR EMOCIONAL
Ratio Retorno Caja. Financiación Pública	1,058				ROI
Ratio Retorno Económico. Financiación Pública		3,58			SROI.E
Ratio Retorno Social. Financiación Pública			6,229		SROI.S
Ratio Retorno Social Integral (Social + Económico)				9,812	SROI.I
Ratio Retono Socio-Emocional			8,50	17,31	SEROI

2017	RETORNO ECONÓMICO AAPP	VALOR ECONÓMICO SOCIAL	VALOR SOCIAL ESPECÍFICO	VALOR SOCIAL INTEGRAL	
	RFA	VFS	VASF	VASI	
	IMPACTO DIRECTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	5.598.866 €	19.010.517 €		19.010.517 €
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES	879.958 €	1.981.194 €		1.981.194 €	VES II*
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES DE INVERSIÓN	239.052 €	814.526 €		814.526 €	VES-IP.I
IMPACTO INDIRECTO EMPRESAS PARTICIPADAS	7.498 €	25.461 €		25.461 €	VES-ID.FP
VALOR SOCIAL ESPECÍFICO			35.324.201 €	35.324.201 €	VSF-F
VALOR INTEGRAL BRUTO	6.725.374 €	21.831.698 €	35.324.201 €	57.155.899 €	VASI-Bruto
Financiación Pública	6.570.545 €	6.570.545 €	6.570.545 €	6.570.545 €	
VALOR INTEGRAL NETO	154.829 €	15.261.153 €	28.753.656 €	50.585.354 €	VASI-Neto
VALOR SOCIO EMOCIONAL			47.957.814 €		V-EMO
				98.543.168 €	VALOR INTEGRAL NETO + VALOR EMOCIONAL
Ratio Retorno Caja, Financiación Pública	1,024				ROI
Ratio Retorno Económico, Financiación Pública		3,32			SROLE
Ratio Retorno Social, Financiación Pública			5,376		SROLS
Ratio Retorno Social Integral (Social + Económico)				8,699	SROLI
Ratio Retorno Socio-Emocional			7,30	15,00	SFROI

D'on es desprèn de manera molt resumida que el valor social integral (social + econòmic) és de:

	2016	2017
Valor social absolut (excloses variables emocionals)	54.954.950 €	57.155.899 €
Valors social / total ingressos (excloses variables emocionals)	1,80 € generats per cada euro ingressat	1,82€ generats per cada euro ingressat
Valor social/ total subvenció pública (excloses variables emocionals)	9,81€ generats per cada euro de finançament públic.	8,70 generats per cada euro de finançament públic.

• Els premis i reconeixements rebuts:

2016
<b>Premi Simeó Selga del Rotary Club Manresa-Bages</b> pel projecte "Mentors" per a joves
Millor formatge blau. <b>Gourmet Quesos de Madrid</b>
Medalla d'Or <b>Lactium 2016</b> de Vic al formatge blau de búfala d'Urpina
<b>Premio Olímpia</b> en la categoria d'esport adaptat
Premi " <b>Nit del esportista</b> " en la categoria Special Olympics
Reconeixement als <b>10 anys amb el segell EMAS</b> (Sistema comunitari de gestió i auditoria ambiental de la Unió Europea)
Medalla d'Or i de Plata als formatges Muntanyola en el <b>World Cheese Awards</b>
<b>Premi Bones pràctiques</b> en Lectura Fàcil organitzat per l'Associació Lectura Fàcil al Club de Lectura d'AMPANS i la Biblioteca de Balsareny.
2017
Medalla d'Or. <b>Catavinum World Wine &amp; Spirits Competition</b> , pel vi l'U d'Urpina, anyada 2014
<b>9è Premi Factor Humà Mercè Sala</b>
Medalla de Plata i Bronze per als Formatges Muntanyola als <b>World Cheese Awards 2017/18</b>



• Presència en mitjans de comunicació

Presència en mitjans de comunicació <sup>1</sup>					
	2013	2014	2015	2016	2017
Mitjans nacionals	14	7	33	22	126
* TV nacionals	2	3	4	2	3
* Premsa i radio nacional	12	4	29	20	123
Mitjans locals	146	151	204	168	263

• La presència en xarxes socials

Web i social media					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nº visites web.	44.659	63.888	76.200	87.000	138.203
Nº seguidors "social media": facebook	2.500	3.021	3.764	4.583	5.092
Nº seguidors "social media": twitter.	1.400	2.023	2.670	3.508	4.136
Visualitzacions youtube (acumulat des de l'inici del canal)	---	---	81.154	100.747	110.767

## 5.2 Participació i implicació social

**AMPANS participa en federacions, gremis, clústers i associacions amb capacitat d'influència en les administracions públiques. Generalment són entitats vinculades a un objectiu comú:**

- La millora de les condicions de vida de les persones amb discapacitat
- Dels productes i serveis del Centre Especial de Treball

Els beneficis de participar en organitzacions externes han estat múltiples: per exemple en anàlisis del Valor Social d'AMPANS amb el Grup Clade (2017), l'intercanvi d'indicadors PIC amb la CCPC, l'organització a Barcelona del XII Congrés Europeu de Salut Mental en Discapacitat Intel·lectual 2019 arrel de la pertinença a ARFIE i EAMHID, l'assessorament de Plena Inclusión en el projecte de transformació de Serveis o altres aspectes com la identificació d'aliats, anàlisi de competidors o xarxes de compra conjunta.

<b>Associació on participa AMPANS</b>	<b>Càrrec de govern</b>	<b>Participació activa</b>	<b>Aportació de fons extres</b>
GREMI D'HOSTELERIA I TURISME DEL BAGES	Cap	Membres	Membresia
GREMI DE LA INDUST. I COMUNI. GRAFICA DE CATALUNYA	Cap	Membres	Membresia
CLUB EMAS	Cap	Membres	Membresia
ASSOCIACIO CAT ESPORTS I LLEURE DISMIN PSIQUICS	Cap	Membres	Membresia
COORD. DE CENTRES PER A PERS. AMB DIS.INT. DE CAT.	Junta Directiva Permanent de tècnics	Si	Membresia
AGRUPACIO CATALANA CENTRES PROFUNDS	Junta Directiva	Si	Membresia
COORDINADORA CATALANA DE FUNDACIONS	Cap	Membres	Membresia
ASSOCIACIO CATALANA TREBALL AMB SUPORT "ACTAS"	Cap	Membres	Membresia
CENTRAL COMPRAS Y SERV DE CENTROS JARDINERIA S.L.	Membre Consell d'Administració	Membres	Membresia
DINCAT FEDERACIÓ	Cap	Si	Membresia
DINCAT ASSOC EMPRESARIAL ECONOMIA SOCIAL	Cap	Si	Membresia
CLUB EXCELENCIA EN GESTION VIA INNOVACION	Cap	Si	Membresia
FOCA	Socis Fundadors	Si	Membresia
Association for Research and Training on Integration in Europe (ARFIE)		Si	Membresia
ASOCIACION ESPAÑOLA DIRECCION DESARROLLO PERSONAS	Cap	Membres	Membresia
APEVC, ASS. PROF. ESPAIS VERDS CAT	Cap	Membres	Membresia
ASOCIACION ESPAÑOLA CENTROS DE JARDINERIA	Cap	Membres	Membresia
PIMEC PETITA I MITJANA EMPRESA	Cap	Membres	Membresia
ACREFA- ASSOC. FORMATGERS	Cap	Membres	Membresia
RED ESPAÑOLA DE QUESERIAS DE CAMPO Y ARTESANAS	Cap	Membres	Membresia
ASSOCIACIO RESPON.CAT	Cap	Membres	Membresia
ASSOCIACIO CLUSTER SALUT MENTAL CATALUNYA	Cap	Membres	Membresia
INSTITUTO DE EMPRESA S.L.	Cap	Membres	Membresia
Cluster Créixer			
CONSELL DE PARTICIPACIO CIUTADANA AJUNTAMENT DE MANRESA	Cap	Sí	Membresia
EUROPEAN ASSOCIATION FOR MENTAL HEALTH IN INTELLECTUAL DISABILITY (EAMHID)	Cap	Sí	Membresia
FUNDACIO FACTOR HUMÀ	Cap	Membres	Membresia

Les relacions amb l'entorn es fan mes fortes amb un conjunt d'aliances amb altres entitats que augmenten les capacitats d'AMPANS. Les aliances més importants són:

<b>AMADIP ESMENT FUNDACIO</b>	FOCA
<b>AJUNTAMENT DE MANRESA</b>	Conveni de col·laboració amb l'ajuntament per l'adquisició d'experiència professional en empreses en el marc del programa 30 PLUS regulat per l'ordre TSF/284/2016, de 24 d'octubre. Col·laboració entre CEE Jeroni de Moragas i Ajuntament de Manresa per l'ús i gestió de l'espai multisensorial de l'escola bressol municipal Bressolvent.
<b>ALTHAIA XARXA ASS. MANRESA FUND. PRIVADA</b>	Prestació de serveis sanitaris de ALTHAIA a AMPANS en els terrenys de Psiquiatria, Rehabilitació i Neurologia, regulació gestió quioscs en centres d'Althaia, suport Salut Mental, Congrés de Conducta. Facilitar l'atenció i l'abordatge de l'autisme des de una perspectiva multidisciplinària.
<b>AMALGAMA7</b>	Conveni Marc per desenvolupar projectes comuns i que contribueixin a una aliança estratègica en l'àmbit dels trastorns de conducta.
<b>DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT</b>	Establir termes de col·laboració entre el departament d'ensenyament i AMPANS per desenvolupar projectes de servei comunitari. Els participants seran alumnes de 3er i 4t ESO.
<b>CAIXABANK S.A.</b>	Emissió d'una targeta amb el logotip de FUNDACIÓ AMPANS i gaudir de les avantatges. Targeta Visa Classic
<b>BBVA</b>	Emissió d'una targeta amb el logotip de FUNDACIÓ AMPANS i gaudir de les avantatges.
<b>CONSELL REGULADOR DENOMINACIÓ ORIGEN PLA DE BAGES</b>	L'objectiu d'aquest conveni és determinar les condicions de la vinya experimental de la Torre Lluvià (Manresa) de propietat de l'Ajuntament de Manresa.
<b>COOPERATIVA SANT GERVASI</b>	Col·laboració en 3 àmbits: 1. Construir i consolidar marc comú, 2. Formació i qualificacions professionals, 3. Trastorns de conductes a l'ensenyament ordinari
<b>CORPORACION CREAR UNIDOS</b>	Bases per mutua cooperació per fer actes, projectes, propostes, convenis i contractes que facilitin la participació en convocatòries públiques i privades per treballar els temes d'assessoria. Cooperació per enfortir models d'inclusió, sensibilització i captació de personal.
<b>EUROPEAN ASS MENTAL HEALTH INTELLECT DISAB - EAMHID</b>	Organització congrés de conducta 2019 a tres parts: EAMHID, AMPANS i ALTHAIA
<b>FUNDACIÓ CATALUNYA-LA PEDRERA</b>	Adhesió a la Xarxa CX Agrosocial de foment del Social Farming
<b>FUNDACIÓ INTERMEDIA</b>	UTE 's concursos SOC. Servei de desenvolupament de programes de noves oportunitats en el marc del programa interdepartamental de noves oportunitats per a joves.
<b>FUNDACIO "LA CAIXA"</b>	INCORPORA 2017
<b>FUNDACIO SHIP2B</b>	Establir marc de col·laboració amb Ship2B per impulsar conjuntament el desenvolupament de dos labs de startups de alt impacte social en l'àmbit de tecnologies accessibles: Tech4social, iPeople & Comuni
<b>GLOBAL MEDIA SOFTWARE S.L.</b>	AMPANS fa la venda dels seus drets a GMS per aquesta poder comercialitzar el programa, AMPANS cobrarà per cada venda del programa.



<b>ICÀRIA INICIATIVES SOCIALS S.A.</b>	AMPANS serà proveïdor preferent de ICÀRIA INICIATIVES SOCIALS o de FUNDACIÓ GINESTA, sota la premissa de òptima relació qualitat-preu i en base a 2 tipologies no-més ofereix 1 membre.
<b>INSTITUT GUTTMANN</b>	Àmbits de col·laboració: A) Execució de projectes de recerca i desenvolupament. B) Organització i execució d'activitats comunes de generació, gestió i difusió de coneixement.
<b>MASS FACTORY URBAN ACCESSIBLE MOBILITY S.L.</b>	Col·laboració entre AMPANS, Mass Factory i Fundació Hospital Sant Pere Claver pel projecte App & Towun i la seva presentació a la convocatòria de La Caixa
<b>UNIVERSITAT INTERNACIONAL DE CATALUNYA</b>	L'encàrrec per part de la UIC a l'organització i desenvolupament enguany d'un cicle formatiu en la seva àrea de coneixement.

## 5.3 Proveïdors

AMPANS promourà una política tant d'exigència com de respecte i lleialtat amb els proveïdors, buscant una relació estable, col·laboradora i compromesa que aportï valor a l'Entitat. La selecció de proveïdors es basarà en criteris objectius basats en:



**En igualtat de condicions, es seleccionaran proveïdors de la comarca o zona desenvolupament de l'activitat i/o que col·laborin amb l'Entitat ja sigui com a clients, aliats, espònsors o donants.**

AMPANS vetlla perquè els seus proveïdors respectin la llibertat d'afiliació i el dret a la negociació col·lectiva. Per això inclou en la seva valoració de proveïdors la certificació en: sistemes de gestió de la qualitat (ISO 9001), gestió mediambiental (ISO 14001), gestió en seguretat i salut laboral (18001) i gestió ètica o adhesió al Pacte Mundial. AMPANS motiva a tots els seus proveïdors, subcontractistes i clients a millorar la seva gestió ambiental per cooperar en la protecció del medi ambient.

Es realitza coordinació empresarial en matèria de riscos laborals amb els proveïdors que han de desenvolupar la seva activitat a les nostres instal·lacions. Ampans fa partícips als proveïdors en el disseny de projectes i serveis (v. 5b1). S'estableixen relacions amb els proveïdors a fi de potenciar una xarxa comuna de relacions comercials per ex. Endesa (proveïdor energètic) i client de jardineria en les estacions elèctriques o farmàcia Alberola on hi fem tasques de serveis de neteja.

	2014	2015	2016	2017
<b>Nombre de proveïdors</b>	829	969	1.049	1.009
<b>% despesa en proveïdors Bages</b>	54,16%	65,73%	52,16%	54,88%
<b>% despesa en proveïdors resta província Barcelona</b>	30,91%	23,47%	28,24%	29,82%
<b>% despesa en proveïdors resta Catalunya</b>	2,14%	3,63%	2,98%	3,40%
<b>% despesa en proveïdors resta Espanya</b>	11,88%	6,63%	15,50%	11,03%
<b>% Altres</b>	0,91%	0,54%	1,12%	0,87%

Els canvis més rellevants dels darrers anys referents a les compres i a la gestió amb proveïdors podem destacar que:

- Amb la finalitat de disminuir la compra en efectiu de l'escola i dels centres assistencials (com llars), s'ha fomentat la compra a proveïdors prèviament homologats als quals poder comprar via comanda i poder fer pagament mitjançant transferència.
- També s'han revisat els diferents models de contractes existents amb proveïdors amb l'objectiu de la seva estandardització, el que s'ha aprofitat també per adaptar-los a les noves exigències introduïdes pel nou reglament europeu de protecció de dades.
- En aquests moments s'està treballant en l'adaptació als nous requeriments dels sistema de qualitat pel que respecta a la identificació dels proveïdors de procés, que inclouen la seva identificació dins els diferents processos, i l'establiment dels diferents check-list de control en funció del procés del que formen part.

## 5.4 Impacte ambiental

Per AMPANS, la qualitat no es pot arribar mai a entendre de forma completa si no incorpora en ella el respecte i la protecció del medi ambient. Per això hem inclòs dins les nostres metodologies de treball els criteris de la ISO 14001 i del Reglament EMAS.

L'objectiu d'aquesta política és millorar de manera continuada els aspectes mediambientals d'AMPANS: consums de recursos naturals, matèries primeres, emissions atmosfèriques, abocaments d'aigua residual, generació de residus, etc.

**Els principis de la nostra política són els que es detallen tot seguit:**

- Protecció del medi ambient.
- Desenvolupament sostenible.
- Compliment de totes les disposicions legals vigents en matèria de medi ambient,

- Informació amb total transparència als ciutadans, proveïdors, clients i , Administració Pública, de la seva gestió ambiental.
- En el disseny i la planificació de les nostres activitats diàries, projectes de nous serveis i edificis adoptarem criteris de protecció del medi ambient.
- Sensibilització.
- Motivació a tots els seus proveïdors, subcontractistes i clients, a millorar la seva gestió ambiental.

### 5.4.1 Fites mediambientals

- La certificació ISO 14001 per a tots els serveis i centres d'AMPANS.
- Adhesió al registre europeu voluntari EMAS l'any 2005.
- L'any 2006 vam ser una de les 30 empreses fundadores del Club EMAS, club d'excel·lència ambiental compostat per empreses de diferents sectors que treballem de forma conjunta per la millora ambiental.
- Premi Cambra, de la Cambra de Comerç de Manresa, al Medi Ambient, per la gestió de les deixalleries del Bages, la recollida selectiva de residus, el projecte Escola Verda i la certificació ISO 14001 l'any 2004.
- Premi d'Innovació Educativa atorgat per la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa, del departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya pel projecte d'Educació Ambiental de l'Escola Jeroni Moragas, on es posen les bases d'un Portal de Medi Ambient destinat a donar recursos ambientals a docents l'any 2006.
- Premi Medi Ambient 2006 a actuacions de reducció i reciclatge de residus en la categoria de centres educatius a l'Escola Jeroni Moragas per la recuperació dels bancs públics donat una segona utilitat als mateixos.
- Premi EMAS Catalunya 2014 a la millor implicació de les parts interessades per la campanya interna Capità Bombeta.
- Menció especial a l'Escola Jeroni Moragas a la trajectòria pels 15 anys d'escola verda.
- Reconeixement del club EMAS com a empresa amb més de 10 anys d'EMAS

### 5.4.2 Actuacions de sensibilització per grups d'interès

- **Campanya Capità Bombeta**

Alumnes de l'escola i persones ateses al centre ocupacional vigilen que es respectin les bones pràctiques mediambientals als centres de Santa Maria de Comabella. S'està portant a terme el tercer any d'implantació.

La campanya disposa d'un vídeo penjat al youtube <http://www.youtube.com/watch?v=OXBrcCbdyNE> on s'explica i es difon a la societat

- **Escola Jeroni Moragas**

- Adaptació del currículum educatiu a línies mediambientals.
- Escola Verda des de l'any 2003 realitzant la Setmana Verda com a acte principal cada any.

- Visites guiades al nostre hort
- Suport a altres escoles per a crear el seu hort
- Participació en la Campanya Apilo XII organitzada per l'Agència de Residus de Catalunya del Departament de Territori i Sostenibilitat.

- **Centre Ocupacional La Llum**

- La iniciativa "Aprenem junts" consisteix en ensenyar a altres centres educatius com es transforma el paper per aconseguir paper reciclat, són les persones ateses al centre. Aquesta iniciativa ha fet 10 anys i cal destacar que s'ha desenvolupat en 72 centres educatius formant a 7.543 alumnes. En aquí podeu veure un vídeo penjat al youtube <http://www.youtube.com/watch?v=-Jvi9xWx5PXY>
- Consolidació del taller de realització de sabó artesanal procedent d'oli reciclat.
- Conscienciació sobre el correcte reciclatge aprofitant el capità Bombeta

- **Servei Prelaboral**

- Taller de restauració de mobles per a poder donar un nou ús a mobiliari que ja no s'utilitza.

- **Centre Especial de Treball**

- Gestió d'horts ecològics on s'ocupa a persones amb discapacitat intel·lectual i risc d'exclusió.

### 5.4.3 Matèries primeres

(Nota: Com a denominador comparatiu en els indicadors s'utilitza la suma d'usuaris\* i treballadors per a poder tenir un comparatiu relatiu; en alguns casos en particular s'han utilitzat altres denominadors els quals es detallen. Com que no tots els usuaris realitzen un ús complet dels centres i serveis només es comptaran els usuaris dels serveis d'atenció continuada de l'apartat 4.1.)

#### Paper d'oficina

Reducció molt significativa de la compra de paper degut sobretot a digitalització de registres:

Paper d'oficina	2015	2016	2017	% 17/16
Fulls paper reciclat (unitats)	750.000	843.000	639500	-24%
Paper comprat (tones)	3,64	4,09	3,10	-24%
Paper comprat (tones-personal)	0,0056	0,0057	0,0042	-32%

#### Productes de neteja - Secció laboral de neteja i bugaderia

Productes de neteja	2015	2016	2017	% 17/16
Total productes de neteja (litres)	13285	16825	18865	12,1%
Total productes de neteja (litres/€ facturats)	0,0115	0,0135	0,0130	-3,2%

### Productes d'Impremta

S'ha reduït lleugerament el consum de paper degut a la reducció de mermes. L'augment en la compra de tintes és degut a que és un producte en estoc.

Productes d'Impremta (unitats)	2015	2016	2017	% 17/16
Paper (Fulls)	1018802	840179	688225	-18%
Paper (Fulls/Producció)	0,345	0,335	0,318	-5%
Tintes (unitats)	158	114	129	13%
Tintes (unitats/Producció)	0,0000536	0,0000455	0,0000596	31%

### Matèria primera Formatgeria

S'ha millorat el rendiment productiu de la formatgeria.

Matèria primera Formatgeria	2015	2016	2017	% 17/16
Llet comprada (litres)	349087	402659	297636	-26%
Llet (litres/unitats produïdes)	4,94	5,12	4,72	-8%

## 5.4.4 Consum de recursos naturals

### Consum d'aigua

El consum d'aigua es manté constant amb l'augment de persones ateses i de treballadors des de 2015.

Durant el 2017 no s'ha fet consum d'aigua de pou en el 2016 es van consumir 39 m3 i el 2015 es van consumir 776 m3 del Pou d'Urpina, el pou de Comabella des del 2014 que no s'extreu aigua.

Consum d'aigua	2015	2016	2017	% 17/16
Total Ampans (m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	29636	32029	34069	6%
M <sup>3</sup> /usuari i treballador	20,62	20,56	20,39	-1%

### Consum de gas

Petita disminució del consum de gas tenint en compte l'augment d'usuaris i treballadors on previsiblement s'esperava un augment degut a que l'any 2017 va ser un any fred a l'hivern i que aquest es va avançar.

Consum de gas	2015	2016	2017	% 17/16
Total Ampans <sup>2</sup>	1853,927	1989,313	2026,439	2%
MWh / usuari i treballador	1,29	1,28	1,21	-5%

M19.102 - consum gasoil calefacció i producció.

### Consum gasoil calefacció i producció

El gasoil només s'utilitza a dos centres com a combustibles per a la calefacció i ACS i a la formatgeria per al procés de pasteurització, per això no s'ha calculat el consum global sinó que s'ha revisat el consum per a cada centre.

Tant a Comtals com al Garden s'ha augmentat el consum sobretot per a que s'han fet compres de gasoil als últims dies de desembre i aquest ha computat com a consum del 2017.

A la formatgeria s'ha millorat l'eficiència degut a l'aprofitament de la calor residual.

Centre	2015	2016	2017	% 17/16
Garden litres	8736	8244	10057	22,0%
Garden MWh	93,88	88,59	108,07	22,0%
MWh-treballador centre	8,42	7,28	9,01	23,7%
Comtals litres	24.399	20655	22685	9,8%
Comtals MWh	262,19	221,96	243,77	9,8%
(MWh-usuari)	6,55	3,58	4,13	15,4%
Formatgeria Litres	7191	6505	3952	-39,2%
Formatgeria MWh	77,27	69,90	42,47	-39,2%
(MWh-unitats produïdes)	0,00109	0,00089	0,00067	-24,2%

### Consum de gasoil en vehicles

Consum de gasoil en vehicles	2015	2016	2017	% 17/16
Ttal litres consumits	79.499	78.899	69118	-12,4
Ttal MWh consumits	780,101	774,215	678,237	
Ttal km realitzats	957.439	926.925	844.433	-8,9
Mwh/ 100 Km	0,081	0,084	0,080	
Litres / 100 km	8,3	8,5	8,19	-3,8%

### Consum de gasolina

Consum de gasolina	2015	2016	2017	% 17/16
Litres de gasolina	4984	5572	4440	-20%
Litres de gasolina / facturació	0,0059	0,0087	0,0072	-16%

### Consum d'electricitat (kw)

El 2017 hem reduït el consum comparat amb el 2017 però no hem arribat als valors del 2015. S'ha de tenir en compte que el 2017 ha estat un dels estius més calorosos, significa un augment en el consum per climatització i també un hivern molt fred i llarg, significa un augment en el consum per a calefacció i ACS en els centres amb calefacció elèctrica.



Centre	2015	2016	2017	% 17/16
Total Ampans (MWh) <sup>2</sup>	1465,410	1695,942	1784,434	5%
MWh/usuari i treballador	1,020	1,089	1,068	-2%

#### Índex consum recursos naturals

Tot i que en valor absolut hem tingut petits augments en tots els recursos naturals si tenim en compte el creixement d'AMPANS amb usuaris i treballadors aquesta xifra és inferior que els anys 2015 i 2016.

Energia	2015	2016	2017	% 17/16
Electricitat	1465,410	1695,942	1784,434	5%
Gas natural	1853,927	1989,313	2026,439	2%
Gasoil calefacció i producció	433,34	380,45	394,31	4%
<b>Total</b>	<b>3752,677</b>	<b>4065,705</b>	<b>4205,183</b>	<b>3%</b>
<b>MWh-usuari i treballador</b>	<b>2,61</b>	<b>2,61</b>	<b>2,52</b>	<b>-4%</b>

### 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle

#### Emissions CO

Podem dir que tot i el creixement d'AMPANS i que la producció elèctrica del 2017 ha emès més CO2 hem mantingut les emissions i que seguim per sota del 2015.

Càlcul tones (CO <sub>2</sub> )	2015	2016	2017	% 17/16
Electricitat	583,233	522,350	699,498	34%
Gas natural	337,415	362,055	364,759	1%
Gasoil calefacció	92,447	81,784	105,312	29%
Gasoil vehicles	513,654	450,973	339,709	-25%
Gasolina	10,945	12,236	9,750	-20%
Gasos Fluorats	0,000	0,000	9,021	
Aigua de xarxa	11,706	12,651	13,457	6%
Residus	-	-	13,951	
<b>Total</b>	<b>1549,400</b>	<b>1442,050</b>	<b>155,457</b>	<b>7%</b>
<b>Total relatiu usuari i treballador</b>	<b>1,078</b>	<b>0,926</b>	<b>0,931</b>	<b>1%</b>

Total	2015	2016	2017
kg SO <sub>x</sub>	75,880	68,268	78,188
kg NO <sub>x</sub>	1310,692	1318,214	1207,912
kg partícules	104,809	103,758	91,760

Gasos fluorat només hi ha hagut emissions de gasos fluorats en el 2017 amb 2,3 kg de R404A degut a una fuga en aparells de climatització.

### 5.4.6 Residus generats

#### Residus generats (kg)

RESIDUS (kg)	CODI CER	CLA	T		2015	2016	2017	% 17/16
Tònens	080318	NE	V54	Kgr	115	56	0	
				kg/usuari+t treballador	0,080	0,0359	0	
Paper i Cartró	200101	NE	V11	Kgr	33237	35134	50154	42,8%
				kg/usuari+t treballador	23,129	22,551	30,014	33%
Oli vegetal (Canonge Restaurant)	200125	NE	T62	Kgr	400	500	550	10,0%
				kg/usuari+t treballador	0,278	0,321	0,329	3%
Llots amb greixos (Residència Julio Payas)	020201	NE	V83	Kgr	880	2200	0	
				kg/usuari+t treballador	0,612	1,412	0	
Envasos amb pintures i tintes, vernís i dissolvents	080111	E	T62	Kgr	39	92	0	
				kg/usuari+t treballador	0,0271	0,059	-	
Envasos plàstics i metàl·lics bruts	150110	E	T62	Kgr	80	6	0	
				kg/usuari+t treballador	0,0557	0,00385	-	
Draps, paper i absorbents contaminants	150202	E	T62	Kgr		10	0	
				kg/usuari+t treballador	-	0,00642	-	
Solucions aquoses no halogenades amb restes de tinta i terres contaminades	160508	E	T62	Kgr	25	35	0	
				kg/usuari+t treballador	0,0174	0,0225	-	
Envasos fitosanitaris (Jardineria)	150110	E	T62	Kgr	39,5	3,6	3,7	2,8%
				kg/usuari+t treballador	0,0275	0,00231	0,00221	-4%
Aerosols	150111	E	T62	Kgr	-	1	0	
				kg/usuari+t treballador	-	0,000642	-	
Oli hidràulic	130110	E	T62	Kgr	600	0	0	
				kg/usuari+t treballador	0,418	-	-	

Polietilè alta densitat (Garden)	200139	NE	V12	Kgr	1829	1020	976	-4,3%
				kg/usuari+treballador	1,273	0,655	0,584	-11%
Restes vegetals (Jardineria)	200201	NE	V83	Kgr	7580	43980	16520	-62,4%
				kg/usuari+treballador	5,275	28,23	9,886	-65%
Rebuig	200301	NE	T12	Kgr	2820	8440	7820	-7,3%
				kg/usuari+treballador	1,962	5,417	4,680	-14%
Alumini	170402	NE	V41	Kgr	726	540	0	
				kg/usuari+treballador	0,505	0,347	-	
Metalls	170407	NE	V41	Kgr	1710	26680	25	-99,9%
				kg/usuari+treballador	1,190	17,124	0,015	-99,9%
Runes d'obra	170904	NE	T15	Kgr	-	5600	80	-98,6%
				kg/usuari+treballador	-	3,594	0,0479	-99%
Palets fora d'ús	200138	NE	T62	Kgr	-		1300	
				kg/usuari+treballador			0,778	
<b>Total</b>				<b>Kgr</b>	<b>50089,5</b>	<b>124297,6</b>	<b>77428,7</b>	<b>-37,7%</b>
				<b>kg/usuari+treballador</b>	<b>34,857</b>	<b>79,780</b>	<b>46,337</b>	<b>-42%</b>

Comentari: S'ha reduït la generació de residus sobretot el rebuig i restes vegetals

	2015	2016	2017	% 17/16
<b>RESIDUS PER TIPLOGIA</b>				
Total residus Especial (Tn)	783,5	147,6	3,7	-97,49%
% residus Especial respecte el total	1,56%	0,12%	0,00%	-95,98%
Total residus No Especial (Tn)	49306	124150	77425	-37,64%
% residus No Especial respecte el total	98,44%	99,88%	100,00%	0,11%
<b>RESIDUS PER GESTIÓ</b>				
Total residus valoritzats (Tn)	46077	109610	67675	-38,26%
% Residus Valoritzats	91,99%	88,18%	87,40%	-0,89%
Total residus tractats (Tn)	4012,5	14687,6	9753,7	-34%
% Residus Tractats	8,01%	11,82%	12,60%	6,61%

Comentari: S'ha reduït la generació de residus especials degut a que durant el 2017 no es van començar a generar residus fins a mitjans d'any i aquests es gestionaran durant el 2018.

Gestió de fàrmacs: Pel que respecte als injectables fora d'ús es disposa d'un servei de recollida dels contenidors ubicats en diferents centres. (Residència Julio Payas, Residència Comtals i Granja Urpina)

### Residus gestionats en les deixalleries

Adjuntem taula amb la relació de quilos que es gestiona a les deixalleries durant l'any 2017 i on es veu l'augment total dels residus que es gestionen des de les deixalleries

Tipus residus	2015	2016	2017	% 17/16
Residus especials	353,533	430,76	436,748	1,4%
Residus ordinaris	631,783	735,323	741,066	0,8%
Residus voluminosos i altres	13.067,85	14.764,84	15.362,58	4,0%
<b>Total</b>	<b>14.053,17</b>	<b>15.930,93</b>	<b>16.540,39</b>	<b>3,8%</b>

Dades expressades en tones de residus

### Costos de gestió de residus

No es disposen dels costos d'eliminació de residus i els costos de prevenció ambiental ja que aquest no tenen un centre comptable específic i s'imputen a cada centre / servei d'Ampans, dificultant la seva comptabilització.

## 5.4.7 Abocament

### Aigües residuals

Les aigües residuals que es generen a Ampans són únicament sanitàries.

Des de l'any 2011 tenim dos punts d'abocament a llera, un inicial a Santa Maria de Comabella i un altre a la llar residència Urpina.

### Depuradora de Santa Maria de Comabella:

Paràmetres d'abocament		2015	2016		2017
Data	08/02/2013*	03/12/2015	10/01/2016	23/2/2016	11/12/2017
pH	6-9	7,5	7,7	-	7,26
MES	80 mg/l	31	22	-	23,3
DQO <sub>nd</sub>	150 mg/l	43	180	58	60
Fosfor <sub>total</sub>	10 mg/l	3,0	5,1	-	7,4
N-Kjeldahl	40 mg/l	28	22	-	6,38
Olis i greixos	10 mg/l	<11	<11	-	<1
Detergents	1 mg/l	0,1	0,1	-	<0,1

\*Límits segons actual permís d'abocament



L'anàlisi ha sortit correcte. Aquesta depuradora fa temps que està estabilitzada i si no hi ha canvis substancials s'han de realitzar les accions de manteniment preventiu:

- Neteges periòdiques de la depuradora
- Addició de microorganismes per potenciar la depuració biològica

#### Depuradora d'Urpina:

Paràmetres	2015	2015	2015	2016	2017
Data	21/09/15*	10/03/15	09/04/15	13/07/16	29/09/2017
pH	6-9	-	-	-	7,6
MES	80 mg/l	39	-	4	30
N-Kjeldahl	35 mg/l	18	53	12	23,6
DQO <sub>nd</sub>	160 mg/l	159	84	<30	128

\*Límits segons permís d'abocament. Abans de renovació del 21/09/2015

**Vesaments:** No n'hi ha hagut.

**Reclamacions medi ambientals:** Durant el període 2016/17 no hi ha hagut cap reclamació ambiental ni sanció, ni formal ni ambiental.

## 5.5 Reducció de l'impacte dels productes i serveis en la salut del client

La reducció de l'impacte ambiental i en la salut al client depèn de cada tipologia de servei:



**Serveis socioeducatius:** Utilització de productes de neteja biodegradables, adaptació dels edificis a les necessitats dels usuaris/alumnes, atenció centrada en la persona, cartera de serveis per a totes les edats i diferents necessitats de suport, Capità bombeta (els alumnes de l'escola i usuaris del CO realitzen controls de bones pràctiques ambientals a diferents edificis de Comabella), formació en reciclatge i paper reciclat a escoles, pla preventiu de salut, etc.



**Neteja:** Utilització de productes de neteja biodegradables, ús de cubell de doble cos per a reduir el consum d'aigua i fregar el terra amb aigua sempre neta, adaptació de les bosses d'escombraries als cubells per a evitar el malbaratament del plàstic, ús de draps i mopes de microfibra diferents per a cada feina reduint les neteges d'aquests, formació i sensibilització als treballadors dels serveis de neteja en temes de consums d'aigua i consums energètics, etc...



**Jardineria:** foment de l'ús i plantació de plantes autòctones en el disseny de jardins, recomanació al client de no utilització de productes fitosanitaris, recomanació d'implantació de sistemes de reg automàtics i amb detectors de pluja, etc..



**Impremta:** Foment de paper reciclable.



**Manipulats:** Tant el producte com el transport i els embalatges són propietat del client.



**Canonge Restaurant:** Producte de proximitat i de temporada. Adaptació del menú i la carta a la temporada



**Garden:** Espais amb productes biodegradables i d'agricultura ecològica



**Formatgeria:** Formatges artesanals i una gamma de formatge ecològic, ús d'envasos ajustats al producte.



**Gestió agrícola:** vinya ecològica i en tràmit de ser ecològica.



**Gestió de deixalleries:** Assessorament i ajuda als usuaris per a separar correctament els residus, zona de desvassament per a mobles que contenen fusta i vidre.

Pel que respecte a la normativa ambiental i de seguretat industrial:

Àmbit d'aplicació	Accions que fem
Alta i seguiment activitats	Llicència d'activitats, alta instal·lacions i inspeccions periòdiques
Instal·lacions elèctriques	Revisions anuals pròpies i revisions amb ICICT
Instal·lacions de gas natural	Revisions cada 5 anys
Calderes	Revisions i analítiques segons caldera
Climatització	Revisions trimestrals
Eficiència energètica	Revisions cada 4 i 15 anys
Instal·lacions d'aire comprimit	Revisions cada 3, 6 i 12 anys
Dipòsits de gasoil	Inspeccions cada 5 i 10 anys. Informe conseller de seguretat
Muntacàrregues i ascensors	Revisions mensuals i biennals
Parallamps	Revisions anuals
Residus	Declaració Anual de Residus Industrials Estudi de minimització de residus especials
Aigua	Declaració consum d'aigua de pou. Declaració d'ús i contaminació de l'aigua
Abocament aigua residual	Permís d'abocament a llera. Analítiques segons permís d'abocament
Soroll	Sonometria ambiental

#### Etiquetatge dels productes

ETIQUETATGE		
	Formatges	Vi
Origen dels components	Ingredients identificant espècie.	Varietat i D.O.
Substàncies que poden tenir impactes ambiental o socials	Projecte AMPANS ECO, si procedeix	Projecte AMPANS ECO, si procedeix
Instruccions de seguretat	Identificació d'al·lèrgens Identificació gluten Absència de lactosa Conservació	% d'alcohol en volum. Perill pel fetus Presència de sulfits.
Eliminació del producte	---	Envàs reciclable

No hi ha hagut incompliments de normativa, amonestacions o multes en etiquetatge dels productes durant el període 2016 i 2017 l'any 2017.

## 5.6 Promoció del territori

- AMPANS convoca de forma bianual el **Premi d'Investigació i d'Innovació sobre persones amb Discapacitat Intel·lectual** que reconeix els treballs de persones, entitats, associacions i equips per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual. El Premi contempla dues modalitats: Investigació i Innovació. En la darrera edició 2017 es van presentar un total de 19 treballs d'arreu d'Espanya.
- AMPANS, en aliança amb Althaia, organitza de forma biennal el **Congrés Estatal sobre Alteracions de Conducta**, que reuneix al Bages destacats especialistes d'àmbit estatal i internacional, per facilitar coneixement als professionals de la salut i l'atenció a les persones, per fomentar la innovació i la recerca, buscant resposta a les necessitats de les persones que presenten alteracions de la conducta en la infància, adolescència i etapa adulta. En la darrera edició 2017 van assistir-hi 639 persones.
- AMPANS, conjuntament amb Althaia, impulsa el **Postgrau sobre malaltia mental i alteracions de la conducta en persones amb discapacitat intel·lectual**, que es desenvolupa a la Universitat Internacional de Catalunya (UIC). La necessitat de cobrir un buit existent en formació específica per als professionals del sector de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental amb trastorns de la conducta, va portar a la creació d'aquest postgrau. Es calcula que un terç de les persones amb malaltia mental i discapacitat intel·lectual presenten alteracions de la conducta. En la darrera edició del curs, 2017-18, es van inscriure 31 persones.

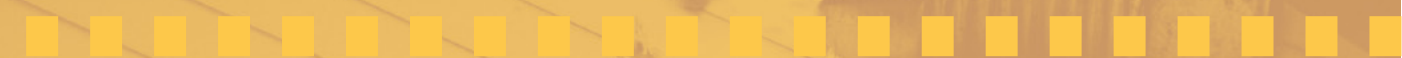
**19 treballs presentats** al VII Premi d'Investigació i d'Innovació sobre persones amb Discapacitat Intel·lectual

**639 persones** van assistir al IV Congrés Estatal sobre Alteracions de Conducta

**31 persones** inscrites al darrer curs del Postgrau sobre malaltia mental i alteracions de la conducta en persones amb discapacitat intel·lectual

# 6

## Resultats clau



Avançant amb responsabilitat  
i compromís, amb voluntat de  
transformació social

## 6.1 Econòmic

Les directrius o guies d'actuació pel que respecta a la gestió econòmica financera i al subministrament de la informació econòmica-financera estan recollides en el "Llibre de polítiques" de l'entitat.

### En relació a la política econòmica:

- Es vetllarà perquè els diferents serveis i les diferents seccions siguin sostenibles econòmicament. Amb la finalitat d'ajudar als responsables a la consecució d'aquest objectiu s'habilitarà, mitjançant un sistema de reporting, el subministrament de la informació adequada per la presa de decisions.
- Els diferents serveis i les diferents seccions disposaran del suport d'una sèrie de departaments transversals o de suport, que no han de suposar un cost excessiu per l'entitat.
- S'analitzarà la viabilitat econòmica i financera dels nous projectes de manera prèvia a la seva execució.
- Com a entitat no lucrativa es reinvertiran tots els excedents que es puguin generar en activitats que ajudin a complir la nostra missió.
- I com a entitat subjecta a les disposicions del llibre tercer del Codi Civil de Catalunya i també a la supervisió i control del Protectorat farà les comunicacions i obtindrà les autoritzacions prèvies pertinents d'aquells actes amb transcendència econòmica en que sigui preceptiu obtenir-les.

### En relació a la política financera:

- S'evitarà l'endeutament buscant finançar el desenvolupament ordinari de les activitats i els creixements amb recursos propis autogenerats, incrementant així la solidesa financera de l'entitat, i ajudant a preservar la seva independència.
- S'evitarà la concentració de riscos, que portarà a la diversificació de les posicions financeres d'actiu o de passiu, en més d'una entitat.

### En relació a la informació econòmica financera

- El registre i informació econòmica es durà a terme respectant les normes que li resultin d'aplicació, reflectint la imatge fidel de totes les transaccions realitzades.
- Es facilitarà informació adequada a cada grup d'interès.

Des del punt de vista de la planificació econòmica financera es realitza un pressupost anual tenint en consideració al PE i PG dels serveis, seccions i departaments, i que es compona dels diferents pressupostos de les diferents activitats. S'elaboren diferents escenaris tenint en compte els riscos i es presenta al Patronat per la seva aprovació el pressupost corresponent a l'escenari més probable. El pressupost anual es complementa amb un pressupost de tresoreria i un pressupost d'inversions anual i a cinc anys.



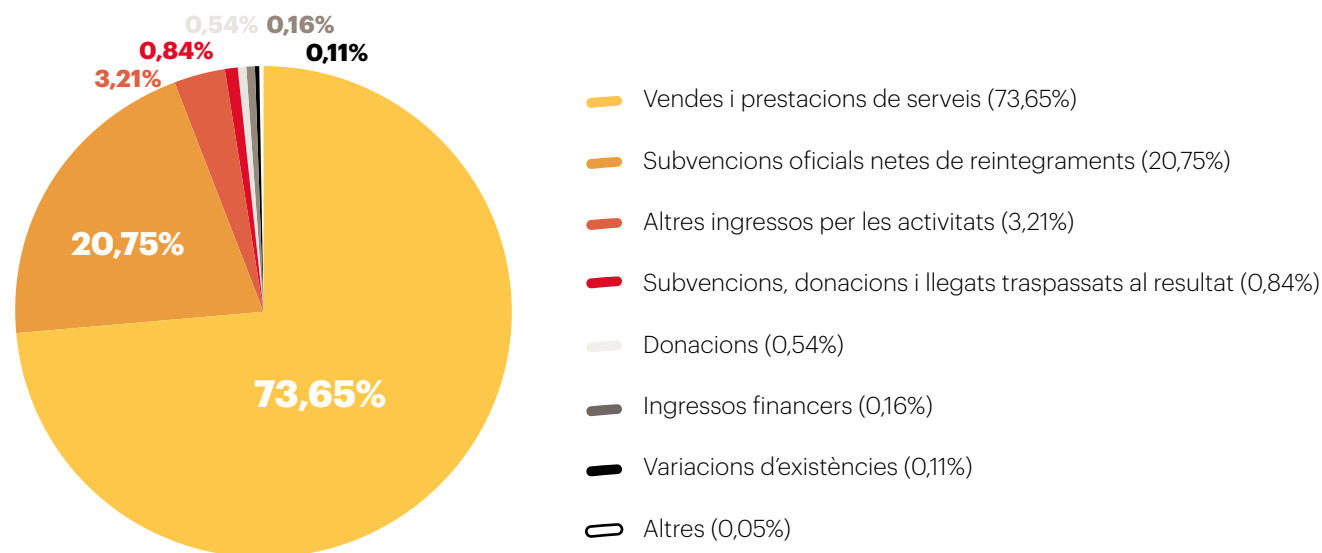
I des del punt de vista del govern de la gestió econòmica financera l'entitat disposa de procediments pel govern dels principals processos econòmics i financers (vendes/clients, compres/proveïdors, gestió tresoreria). També disposa d'una estructura comptable analítica que li permet, amb l'ajut de les eines informàtiques, facilitar a cada centre de l'organització informació periòdica que li permeti fer un seguiment de la seva gestió econòmica en relació a lo planificat.

La informació presentada fa referència als comptes consolidats de Fundació Ampans i societats dependents.

#### L'evolució dels ingressos:

	2014	2015	2016	2017
<b>Ingressos nets</b>	25.965.820,24	28.643.944,36	30.635.711,73	31.454.288,86

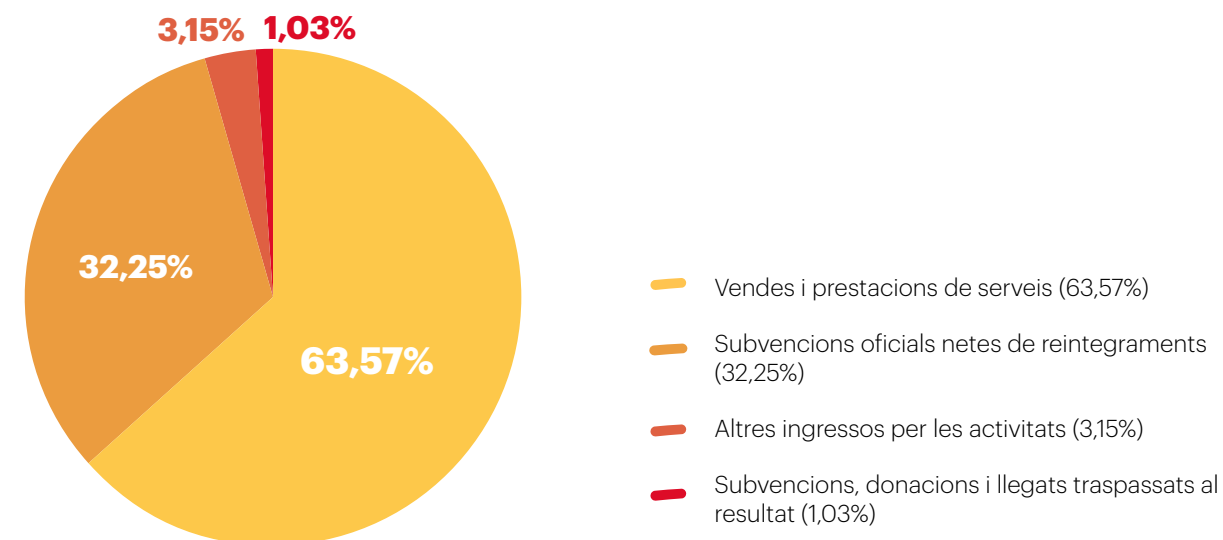
#### Distribució dels ingressos del darrer exercici segons la seva naturalesa:



La distribució dels ingressos mostra que l'origen principal dels mateixos es correspon a les vendes i prestacions de serveis. Dins d'aquesta naturalesa s'inclouen la facturació a l'administració pública dels diferents contractes licitats i adjudicats a la nostra entitat per la provisió de places ja sigui d'acolliment residencial o d'atenció diürna en els diferents suports. També inclou la facturació a consumidors finals, o a empreses de les diferents activitats del nostre Centre Especial de Treball (serveis a empreses, venda de productes d'elaboració pròpia, i botigues de venda al públic), per aconseguir la inserció sociolaboral de les persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat.

#### Detall ingressos provinents de les administracions públiques

Els ingressos provinents de les administracions públiques suposen aproximadament un 65% del total dels ingressos, per diferents naturaleses, tal com es detalla en el següent gràfic:



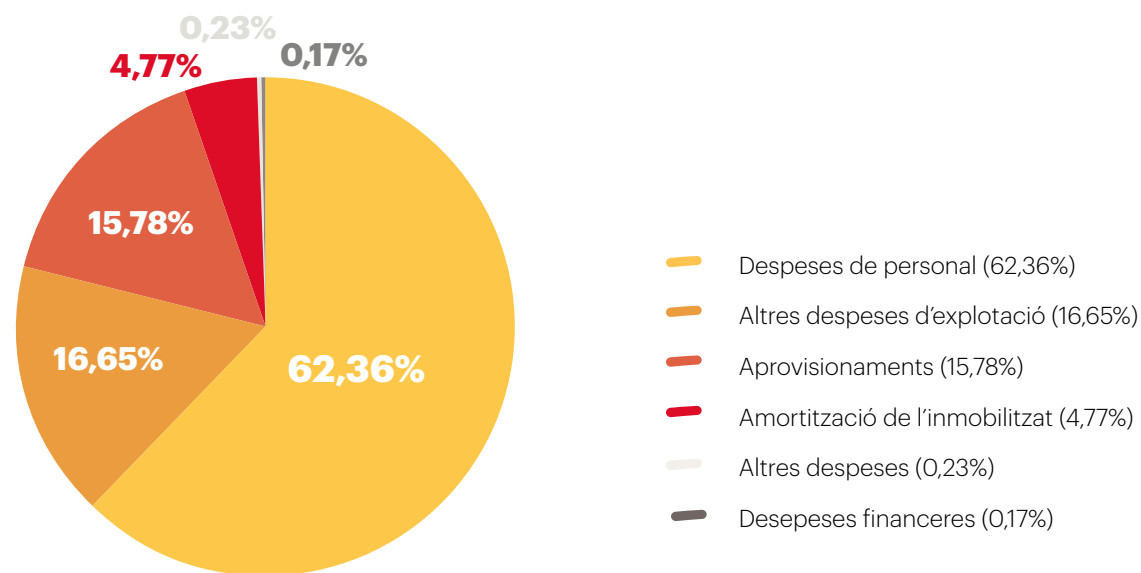
El grup rep ingressos de les administracions públiques per diferents conceptes. El principal, com ja s'ha indicat anteriorment, és per la facturació de la provisió de places d'acolliment residencial o d'atenció diürna dels contractes licitats i adjudicats. També rep subvencions a l'explotació per diferents conceptes, sent el més important el pagament delegat del personal de la seva escola d'educació especial, i per diferents programes que l'entitat du a terme per la formació ocupacional i inserció de col·lectius en situació de vulnerabilitat.

#### Evolució de la despesa:

	2014	2015	2016	2017
<b>Despeses</b>	21.453.781,86	24.470.692,43	27.070.876,62	28.025.281,89

#### La distribució de la despesa del darrer exercici segons la seva naturalesa:

La distribució de la despesa mostra un pes majoritari de les despeses de personal, seguit dels aprovisionaments. El pes de les despeses de personal posa de manifest la missió de l'entitat; donar suports a les persones vulnerables en els diferents serveis que els hi oferim, ja siguin serveis residencials, d'atenció diürna o d'inserció laboral. Els aprovisionaments corresponen majoritàriament als consums de les nostres activitats laborals, són els components que s'incorporen al nostre procés productiu per la seva transformació o elaboració, o que són necessaris per la prestació del servei.



### Resultat

	2014	2015	2016	2017
<b>Resultat</b>	4.512.038,38	4.173.251,93	3.564.835,11	3.429.006,97

El resultat és el motor de la generació de fons de l'entitat que, donada la seva forma jurídica de fundació i el seu caràcter de no lucrativa, es reinverteixen majoritàriament en nous projectes per acomplir la seva missió d'acompanyar i donar suport a les persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat.

### Altres indicadors de l'estructura financera de l'entitat

Es relacionen seguidament el rati de solvència (format com Actiu Corrent / Passiu Corrent) i el rati d'endeutament (format com (Passiu No Corrent + Passiu Corrent) / Total Passiu).

	2014	2015	2016	2017
<b>Rati de solvència</b>	5,29	4,72	5,98	5,86
<b>Rati d'endeutament</b>	11%	12%	11%	11%

Els seus resultats són coherents amb la nostra política financera, ja comentada anteriorment.

### Infraestructures

Les nostres infraestructures consisteixen bàsicament en equipaments que ens permeten acomplir la nostra missió, que és acompanyar i donar suport a les persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat en el seu projecte de vida, oferint a l'Administració via contractació, concert o subvenció recursos

educatius, residencials, o per l'atenció diürna, i als propis usuaris recursos per desenvolupar una activitat laboral protegida. D'aquesta manera mesurem l'impacte social de les infraestructures en el nombre de places dels diferents serveis que podem oferir.

Infraestructura	Impacte social
Residència Julio Payàs (Santpedor)	67 places de residència de suport generalitzat
Residència Els Comtals i Comtals II (Manresa)	60 places de residència de suport extens
Residència Armengou (Manresa)	7 places de residència per a nens i adolescents
Residència La Caseta (Sant Fruitós de Bages)	15 places de residència per a nens i adolescents
Residència El Turo (Sant Fruitós de Bages)	22 places de residència per a nens i adolescents
Residència El Pinet (Sant Fruitós de Bages)	12 places de residència per a nens i adolescents provinents de la Dgaia.
Llars-residència a diferents poblacions del Bages (Manresa, Sant Joan de Vilatorrada, Súria i Sant Salvador de Guardiola)	156 places de llars residència per a adults, diferents suports
Atenció diürna a diferents poblacions del Bages (Manresa, Santpedor, Sant Fruitós de Bages, Súria, Sant Salvador de Guardiola, Sant Joan de Vilatorrada i Sallent)	335 places de servei de teràpia ocupacional 126 places de servei ocupacional d'inserció 17 places de centre de dia d'atenció especialitzada. 40 places de servei pre-laboral per a malats mentals
Pisos Creixent (Manresa)	12 places per joves extutelats
Centres de treball a diferents poblacions del Bages i el Moianès (Artés, Avinyó, Balsareny, Cardona, Castellbell i el Vilar, Manresa, Moià, Navarclés, Navàs, Sant Fruitós, Sant Joan de Vilatorrada, Sant Vicenç de Castellet, Santpedor, Súria, Sant Salvador de Guardiola i Sallent)	788 treballadors, dels quals 165 personal amb especials dificultats
Escola d'educació especial Jeroni de Moragas (Santpedor)	41 unitats d'escolarització i 328 llocs escolars
Punts d'atenció Centre Noves Oportunitats (Serveis Centrals a Manresa i punts d'atenció a l'Anoia, Bages, Berguedà, Osona i Solsonès)	407 joves fora sistema educatiu.

## 6.2 Estratègia

AMPANS dissenya el PE cada 3 anys i el revisa anualment en base el coneixement de les necessitats i expectatives del grups d'interès. Per a cada GI hem definit eines per conèixer aquestes necessitats, destaquem per exemple l'Autoavaluació de la Qualitat de Servei mitjançant la metodologia "EVALUAR" que amb la participació de: famílies (2017: 12 famílies), persones amb discapacitat (2017: 12 persones) i personal treballador (2017: 32 persones).

I del seguiment del rendiment i capacitats d'AMPANS:

- Rendiment operatiu (indicadors econòmics, rendiment dels processos, etc.),
- Tecnològic (models terapèutics i educatius, TIC's, etc.),
- Impacte ambiental
- I del rendiment en dels RRHH, aliats i proveïdors (satisfacció, accidentabilitat, seguiment d'aliances, etc.).

Hem dissenyat amb altres entitats d'atenció a persones amb discapacitat (el "Foro para la Calidad" FOCA. Entitats 400+ EFQM i amb la federació CCPC la plataforma d'intercanvi PIC) plataformes d'indicadors per tal de poder-nos comparar. Aquest fet dona peu a Jornades Anuals que, en base als resultats dels indicadors de cada entitat, serveixen per compartir Bones Pràctiques. També disposem d'altres plataformes de comparació del rendiment com Jardinarium (Central de compres i serveis de jardineria) o Club Benchmarking de RRHH de IE Business School.

Amb les constatacions identificades dissenyem una matriu DAFO/CAME fins la redacció final les Claus i objectius estratègics i projectes a desenvolupar.

El PE es desplega mitjançant: el PG d'AMPANS, els PG de Centres i Serveis, el pressupost anual (v. 4b1) i la revisió i adaptació dels processos amb l'objectiu d'assegurar la comunicació, el desplegament i la consistència de l'estratègia d'AMPANS a totes les persones de l'organització.

Es realitza una comunicació específica al treballador amb discapacitat: Jornada de formació anual i adaptació de l'estratègia a lectura fàcil.

### Assoliment ACCIONS pla estratègic

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>% Assoliment ACCIONS pla estratègic AMPANS</b>	58%	51%	60%	60%	53%

### Assoliment objectius/INDICADORS pla estratègic

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>% Assoliment objectius/INDICADORS pla estratègic</b>	69%	76%	83%	84%	80%

## 6.3 Compliment de la legislació i reputació

**La Fundació AMPANS està adherida voluntàriament al Pacte Mundial i publica l'informe i progrés de manera biennal.**

En compliment de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i també a la llei autonòmica Llei 19/2014, de 20 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, està disponible a la web de la Fundació amplia la següent informació: informació institucional; informació organitzativa; de planificació i programació; impacte social; informació econòmica, pressupostària i patrimonial; e informació sobre la gestió administrativa.

En l'actualitat AMPANS està desplegant un sistema de compliance com a eina d'identificació i prevenció dels riscos penals de l'organització.

Tal i com ja s'ha indicat, des de l'any 2013 AMPANS elabora un índex de percepció ètica mitjançant una selecció de preguntes de la investigació anual als treballadors saturats en aspectes ètics (gestió, no discriminació, justícia, transparència, etc.).

No s'ha detectat ni s'ha presentat mai en la fundació cap cas de corrupció.

Durant el període 2016 i 2017 l'entitat ha tingut les següents multes:

Concepte	2016	2017
Multes de tràfic	55 €	
Sanció per incompliment requisits per rebre ajut	603,72€	
Pagament taxes fora termini		37,84 €
Sanció per error ingress tributs		310,21 €
<b>Total</b>	<b>658,72 €</b>	<b>348,05 €</b>



# 7

## Índex GRI



Compromís de transparència  
i sostenibilitat

<b>CONTINGUTS BÀSICS GENERALS</b>	
<b>Continguts bàsics generals</b>	<b>Pàgines</b>
<b>ESTRATEGIA I ANÀLISI</b>	
G4-1 Declaració del màxim responsable	0. Salutació del President d'Ampans.
<b>PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>	
G4-3 Nom de l'organització	1. Informació general. La Fundació AMPANS
G4-4 Marques, productes i serveis més importants	1. Informació general. Clients i serveis
G4-5 Lloc on es troba la seu de l'organització.	Contraportada
G4-6 Països on es desenvolupa l'activitat	1. Informació general. Àmbit geogràfic, centres de treball i ubicació
G4-7 Règim de propietat i forma jurídica	1. Informació general. La Fundació Ampans
G4-8 Mercats on es treballa	1. Informació general. Sector d'activitat i Àmbit geogràfic, centres de treball. Ubicació i activitats comercials
G4-9 Dimensions de l'organització	1. Informació general. Clients i serveis i activitats comercials. 4.1 Seleccionar, acollir i integrar. 6.1 Econòmic
G4-10 Dades sobre treballadors propis i externs	4.1 Seleccionar, acollir i integrar
G4-11 Percentatge de treballadors coberts per convenis col·lectius	4.1 Seleccionar, acollir i integrar
G4-12 Cadena de subministrament	5.3 Proveïdors
G4-13 Canvis significatius durant el període	5.3 Proveïdors
G4-14 Principi de precaució	No procedeix
G4-15 Principis o iniciatives externes que l'organització adopta	1. Informació general. Valors i Sistemes de gestió, certificacions i avaluació.
G4-16 Associacions principals a les quals es pertany	5.2 Participació i implicació social
<b>ASPECTES MATERIALS I COBERTURA</b>	
G4-17 Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització.	6.1 Econòmic
G4-18 Contingut de la memòria i cobertura de cada aspecte i aplicació dels principis de la GRI	2. El valor dels nostres productes i serveis

G4-19 Llista d'aspectes materials.	2. El valor dels nostres productes i serveis
G4-20 Cobertura dins l'organització	1. Informació general. La Fundació AMPANS. 2. El valor dels nostres productes i serveis
G4-21 Cobertura fora de l'organització	2. El valor dels nostres productes i serveis
G4-22 Reformulació d'informació aportada en informes anteriors	No procedeix
G4-23 Canvis significatius en la cobertura o abast de l'informe	No procedeix
<b>PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS</b>	
G4-24 Llista dels grups d'interès vinculats a l'organització	1. Informació general. Grups d'interès.
G4-25 Selecció de grups d'interès	1. Informació general. Grups d'interès.
G4-26 Enfocament per la relació amb els grups d'interès.	1. Informació general. Grups d'interès.
G4-27 Qüestions i problemes clau que han sorgit amb la participació dels grups d'interès.	1. Informació general. Grups d'interès.
<b>PERFIL DE LA MEMÒRIA</b>	
G4-28 Període de la memòria	Informació en la portada
G4-29 Data darrera memòria	No procedeix
G4-30 Cicle de presentació de memòries	Es preveu biennal.
G4-31 Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria	Contra portada
G4-32 Índex de la GRI en relació amb l'opció "de conformitat" escollida.	Informació en la portada 7. Índex GRI
G4-33 Verificació externa del informe	1. Informació general. Òrgans de govern i estructura de gestió.
<b>GOVERN</b>	
G4-34 Estructura de govern	1. Informació general. Òrgans de govern i estructura de la gestió
<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>	
G4-56 Principis, valors i estàndards de l'organització	1. Informació general. Valors

<b>CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS</b>	
<b>CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS</b>	<b>Continguts i pàgines</b>
<b>CATEGORIA ECONOMIA</b>	
<b>Acompliment econòmic</b>	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.1 Econòmic
	<b>G4-EC1 Valor econòmic directe generat i distribuït.</b> 3.4 Beques i ajuts 4.3 Participar, implicar i reconèixer. 6.1 Econòmic
	<b>G4-EC4 Ajudes econòmiques atorgades per institucions del govern.</b> 6.1 Econòmic
	<b>Enfocament de la gestió</b> 4. Recursos humans
<b>Presència al mercat</b>	<b>G4-EC5 Relació entre el salari desglossat per sexe i el salari mínim local.</b> 4.3 Participar, implicar i reconèixer
	<b>G4-EC6 Percentatge d'alts directius procedents de la comunitat local.</b> 4.6 Liderar
	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.1 Econòmic
<b>Conseqüències econòmiques indirectes</b>	<b>G4-EC7 Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i les classes de serveis.</b> 6.1 Econòmic
	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
<b>Pràctiques d'adquisició</b>	<b>G4-EC9 Despeses amb proveïdors locals</b> 5.3 Proveïdors
	<b>CATEGORIA MEDI AMBIENT</b>
<b>Materials</b>	<b>Enfocament de la gestió</b> 5.4 Impacte ambiental
	<b>G4-EN1 Materials per pes i volums</b> 5.4.3 Matèries primeres
	<b>G4-EN2 Utilització de materials reciclats</b> 5.4.3 Matèries primeres

Energia	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.4 Impacte ambiental
	<b>G4-EN3 Consum energètic intern</b> 5.4.4 Consum de recursos naturals 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN5 Intensitat energètica</b> 5.4.4 Consum de recursos naturals
	<b>G4-EN6 Reducció del consum energètic</b> 5.4.4 Consum de recursos naturals
Aigua	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.4 Impacte ambiental
	<b>G4-EN8 Captació total d'aigua segons la font</b> 5.4.4 Consum de recursos naturals
	<b>G4-EN9 Fonts d'aigua afectades significativament per la captació d'aigua.</b> 5.4.4 Consum de recursos naturals
Emissions	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.4 Impacte ambiental
	<b>G4-EN15 Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN16 Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN17 Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN18 Intensitat de les emissions de gasos d'efecte hivernacle.</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN19 Reducció d'emissions de gasos d'efectes hivernacle</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN20 Emissions de substàncies que esgoten l'ozó</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle
	<b>G4-EN21 Altres emissions atmosfèriques significatives.</b> 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle

Efluentes i residus	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.4 Impacte ambiental
	<b>G4-EN22 Abocament total d'aigües, segons la qualitat i la destinació</b> 5.4.7 Abocament
	<b>G4-EN23 Pes total de residus, segons classe i mètode de tractament.</b> 5.4.6 Residus generats
	<b>G4-EN24 Derrames</b> 5.4.7 Abocament
	<b>G4-EN25 Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos en virtut dels annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea2 i percentatge de residus transportats internacionalment</b> 5.4.6 Residus generats
Compliment regulatori	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació.
	<b>G4-EN29 Valor econòmic de les multes significatives i nombre de sancions no econòmiques per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.</b> 5.4.7 Abocament
Transport	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.4 Impacte ambiental
	<b>G4-EN30 Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal</b> 5.4.4 Consum de recursos naturals
General	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.4 Impacte ambiental 6.1 Econòmic
	<b>G4-EN31 Desglossament de les despeses i les inversions ambientals</b> 5.4.6 Residus generats
Avaluació ambiental dels proveïdors	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-EN32 Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris ambientals.</b> 5.3 Proveïdors
Mecanismes de reclamació Ambiental	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació.
	<b>G4-EN34 Nombre de reclamacions ambientals que s'han presentat, que s'han abordat i que s'han resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.</b> 5.4.7 Abocament



<b>CATEGORIA ACOMPLIMENT SOCIAL</b>	
<b>SUBCATEGORIA: PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE</b>	
Ocupació	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans
	<b>G4-LA1 Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana de treballadors, desglossats per grup d'edat, per gènere i per regió.</b> 4.1 Seleccionar, acollir i integrar 4.7 Mesura de la satisfacció del personal treballador
	<b>G4-LA2 Prestacions socials pels treballadors</b> 4.3 Participar, implicar i reconèixer.
	<b>G4-LA3 Índex de reincorporació a la feina i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per gènere.</b> 4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.
Salut i seguretat en el treball	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans
	<b>G4-LA5 Percentatge de treballadors representat en comitès formals de seguretat.</b> 4.3 Participar, implicar i reconèixer.
	<b>G4-LA6 Classes i taxes de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per gènere.</b>
	<b>G4-LA7 Treballadors on la professió té una incidència o un risc elevats de malaltia</b> 4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.
	<b>G4-LA8 Qüestions de salut i de seguretat cobertes en acords formals amb els sindicats.</b> 4.3 Participar, implicar i reconèixer. 4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.
Capacitació i educació	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4.2 Formar i desenvolupar
	<b>G4-LA9 Mitjana d'hores de capacitació anuals per treballador, desglossada per gènere i per categoria laboral.</b> 4.2 Formar i desenvolupar
	<b>G4-LA10 Programes de gestió d'habilitats i de formació continua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals.</b> 4.2 Formar i desenvolupar
	<b>G4-LA11 Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, desglossat per gènere i per categoria professional.</b> 4.4 Avaluat el desenvolupament.

Diversitat i igualtat d'oportunitats	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans
	<b>G4-LA12. Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.</b> 4.5 Prevenir i cuidar el capital humà. 4.6 Liderar
	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans
Igualtat de retribució entre homes i dones	<b>G4-LA13 Relació entre el salari base dels homes respecte el de les dones, desglossada per categoria professional i per ubicacions significatives d'activitat.</b> 4.3 Participar, implicar i reconèixer.
	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
Avaluació de les practiques laborals dels proveïdors	<b>G4-LA14 Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius a les practiques laborals.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-LA15 Impactes negatius significatius, reals i potencials, de les practiques laborals a la cadena de subministrament, i mesures al respecte</b> 5.3 Proveïdors
	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació.
Mecanismes de reclamació sobre les practiques laborals	<b>G4-LA16 Nombre de reclamacions sobre practiques laborals que s'han presentat, que s'han abordat i que s'han resol mitjançant mecanismes formals de reclamació.</b> 4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.
	<b>SUBCATEGORIA DRETS HUMANS</b>
No discriminació	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans
	<b>G4-HR3 Nombre de casos de discriminació i mesures adoptades</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones 4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.
	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans. Introducció. 4.3 Participar, implicar i reconèixer
Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	<b>G4-HR4 Identificació de centres i proveïdors significatius en els que la llibertat d'associació i el dret a acollir-se a convenis col·lectius poden infringir o estar amenaçats, i mesures adoptades per defensar aquests drets</b> 4. Recursos humans. Introducció. 4.3 Participar, implicar i reconèixer.

Avaluació	<b>Enfocament de la gestió.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones 4. Recursos humans. Introducció.
	<b>G4-HR9 Nombre i percentatge de servei que han esta objecte d'avaluació d'impacte en matèria de drets humans.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones 4. Recursos humans. Introducció.
Avaluació dels proveïdors en matèria de Drets Humans	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-HR10 percentatge de nous proveïdors que van examinar en funció de criteris relatius als drets humans</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-HR11 Impactes negatius significatius en matèria de drets humans, reals i potencials, a la cadena de subministrament, i mesures adoptades</b> 5.3 Proveïdors
Mecanisme de reclamació en matèria de Drets Humans	<b>Enfocament de la gestió.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones
	<b>G4-HR12 Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones
<b>SUBCATEGORIA SOCIETAT</b>	
Comunitats locals	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5. Societat
	<b>G4-SO1 Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones 5.2 Participació i implicació social 5.4 Impacto ambiental 5.6 Promoció del territori 6.3 Compliment de la legislació i reputació.
Comunitats locals	<b>G4-SO2 Centres d'operacions amb impactes negatius significatius, reals o potencials, sobre les comunitats locals.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones 5.2 Participació i implicació social 5.4 Impacto ambiental 5.6 Promoció del territorio 6.3 Compliment de la legislació i reputació.

Lluita contra la corrupció	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la gestió
	<b>G4-SO3 nombre i percentatge de centres en què s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació
	<b>G4-SO4 polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació
	<b>G4-SO5 casos confirmats de corrupció i mesures adoptades</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació
Acompliment regulatori	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació
	<b>G4-SO8 Valor econòmic de les multes significatives i nombre de sancions no econòmiques per incompliment de la legislació i la normativa.</b> 5.4.7 Abocament 6.3 Compliment de la legislació i reputació.
Avaluació del a repercussió socials dels proveïdors	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-SO9 Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relacionats amb la repercussió social.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-SO10 Impactes socials negatius significatius, reals i potencials, a la cadena de subministrament i mesures adoptades</b> 5.3 Proveïdors
<b>SUBCATEGORIA: RESPONSABILITAT RESPECTE ELS PRODUCTES</b>	
Salut i seguretat dels clients	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client
	<b>G4-PR1 percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes del quals en matèria de salut i seguretat s'han avaluat per promoure millores</b> 5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client
	<b>G4-PR2 Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i els serveis en salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció de la classe de resultat de l'incident.</b> 5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client

Etiquetatge dels productes i els serveis	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client
	<b>G4-PR3 Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a tals requisits</b> 5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client
	<b>G4-PR4 Nombre de incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat</b> 5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client
	<b>G4-PR5 Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients</b> 3.2 Client comercial 3.1 Usuaris i famílies.
Privacitat dels clients	<b>Enfocament de la gestió.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones
	<b>G4-PR8 Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients.</b> 3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones
Compliment regulatori	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació
	<b>G4-PR9 Valor monetari de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació.



---

Aquesta memòria de sostenibilitat recull l'activitat del grup AMPANS 2016-2017 seguint les directius de *Global Reporting Initiative*, resultat del nostre compromís per la transparència i la sostenibilitat, i en compliment dels principis inspiradors del Pacte Mundial de les Nacions Unides en matèria de drets humans, medi ambient i els valors que defensa.

Contacte: [comunicacio@ampans.cat](mailto:comunicacio@ampans.cat)

**AMPANS**

**Junts fem futur**

Finca Santa Maria de Comabella.  
Carretera Santpedor-Manresa, Km 4,4  
08251 Santpedor  
Correspondència:  
Ap. Correus 410 - 08240 Manresa  
T. 93 827 23 00 - F. 93 827 21 38

[ampans@ampans.cat](mailto:ampans@ampans.cat)  
[www.ampans.cat](http://www.ampans.cat)