

# Memòria de sostenibilitat

## AMPANS 2018-19



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.

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

**De conformitat amb:**



**Certificats en:**



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



1

## INFORMACIÓ GENERAL

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

## EL VALOR DELS NOSTRES PRODUCTES I SERVEIS

Identificació  
Priorització  
Validació i revisió  
Aspectes materials identificats

2



3

## CLIENTS

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

## 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

4



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

## RESULTATS CLAU

Econòmic  
Estratègia  
Compliment de la legislació i reputació

6



7

## ÍNDEX GRI

Continguts bàsics generals  
Continguts bàsics específics

# Carta del President

---

En aquesta memòria ens toca fer repàs de l'activitat del període 2018-2019, per tant dels anys pre-covid, quan encara desconèixiem tot el que vindria. Aleshores ja alertàvem de les dificultats que arrossega de fa anys el sector de la discapacitat intel·lectual i el delicat estat dels Centres Especials de Treball, amb un endarreriment de més d'una dècada en l'actualització de polítiques pressupostàries del nostre sector.

Si bé Catalunya ha estat sempre capdavantera en la inserció sociolaboral de les persones amb discapacitat i amb especials dificultats, sense el suport de les administracions públiques estem abocats a un retrocés molt preocupant. És en bona part davant d'aquest panorama que els darrers anys hem volgut posar en valor el paper d'una societat solidària. A la campanya de Llegats Solidaris que explica com hem transformat les donacions que hem rebut en moments claus de la nostra trajectòria en oportunitats per a les persones, ens hem obert a noves formes de captació de fons, com l'arrodoniment solidari. A través de la startup Worldcoo, que posa en contacte grans empreses amb entitats com la nostra per fer realitat projectes de gran impacte social, vam presentar un projecte d'agroturisme social que va ser escollit com a objectiu solidari pels establiments de restauració Viena. Són els seus clients els que decideixen col·laborar amb la tasca de la nostra entitat, amb petites fraccions d'euro que acaben sumant per un gran projecte.

Vivim en un món connectat on les aliances i les noves formes de col·laboració són un camí per avançar de forma global. Anar de la mà dels millors ens permet avançar amb més possibilitats d'èxit en els nous projectes que emprenem per crear

oportunitats. Just quan celebràvem dos anys de l'obertura del primer supermercat que vam franquiciar amb Caprabo, el 2019 vam obrir un segon supermercat al centre de Manresa. A través d'aquesta iniciativa, hem pogut donar feina a una quinzena més de persones. Com tots els projectes comercials que emprenem, el repte és consolidar-lo i que funcioni amb èxit, i per aconseguir-ho ens cal lluitar com el que més. El camí és agradar al client i que senti que forma part d'un projecte d'oportunitats. Des d'aquí tot el nostre agraïment a cadascun dels clients dels nostres projectes i establiments comercials que fan possible un comerç local, just i solidari. Un agraïment que fem extensiu a totes les persones, empreses, entitats i administracions que ens fan costat, ajudant-nos a fer més fàcil la vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i en situació de vulnerabilitat.

Els reptes als que ens enfrontem com a societat no són fàcils i ens aboquen de forma definitiva al canvi de segle, on han canviat radicalment les formes de relacionar-nos, de treballar, de comunicar-nos... i als que ens hem hagut d'adaptar sense perdre els nostres valors i el sentit de la nostra existència, el contacte personal i el tracte humà.

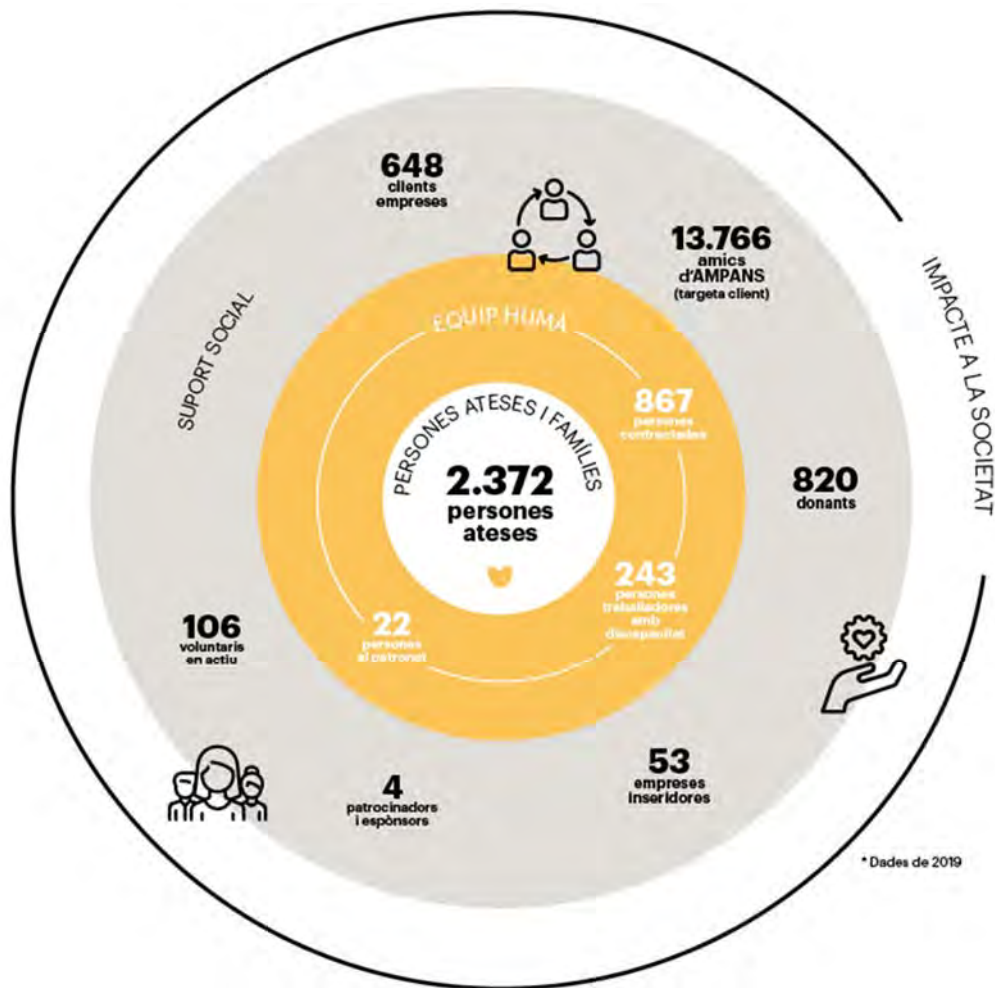
Tot el nostre impacte queda recollit en aquesta Memòria de Sostenibilitat que tinc el plaer de presentar-vos, seguint les directius de *Global Reporting Initiative*. És el resultat del nostre compromís per la transparència i la sostenibilitat, i el compliment dels principis inspiradors del *Pacte Mundial de les Nacions Unides* en matèria de drets humans, medi ambient i els valors que defensa.

Sebastià Catllà  
President

## Càlcul del valor social:

AMPANS ha calculat amb la col·laboració de Roots for Sustainability, SL, el valor social que genera la seva activitat.

Per cada euro que l'entitat ingressa, en retorna 1,79€ a la societat (valor social).



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

# 1

## Informació general

---

Treballem per una societat  
més inclusiva i amable  
amb totes les persones

# 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 SL (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 limítrofes. 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 178.885 habitants (2019) 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>. La seva capital és la ciutat de Manresa (77.714 habitants. 2019).

---

---

## 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, supermercats) i producte propi agroalimentari (com formatges i vins). Les magnituds del sector a Catalunya són: 66.741 persones amb discapacitat intel·lectual, i 1.572 persones amb discapacitat a la comarca del Bages (Institut d'Estadística de Catalunya 2019).

---





## 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

- Amabilitat
- Compromís
- Professionalitat
- Qualitat
- Respecte
- Responsabilitat





# 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>Compliance</b>	Proposta responsable del compliment normatiu. Aprovació Patronat	Objectiu: Prevenir la comissió d'infraccions de les normes penals que generin responsabilitat a Ampans i garantir el compliment del codi d'ètica d'AMPANS Desplegament: Treballadors, clientes i proveïdors. 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>Model d'atenció</b>	Proposta: Comissió social. Aprovació Comissió de Direcció	Objectius: Definir l'enfoc d'intervenció i els suports que de manera compartida Ampans prestarà a les persones amb discapacitat. Desplegament: Tots els treballadors
<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.	<p>Objectiu: Documents que descriuen com s'implementen els processos.</p> <p>Desplegament: Tots els treballadors, web, intranet, Entigest i formació inicial i continuada.</p>
<b>Annexes, registres i instruccions.</b>		<p>Objectiu: amplien algun aspecte d'un procediment</p> <p>Desplegament: Tots els treballadors, web, intranet, Entigest i formació inicial i continuada.</p>

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 2019, AMPANS va atendre a 2.372 persones. 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'Ampans
- 2 Manresa**  
Residència Els Comtals  
Llars-residències d'adults  
Residències d'Infants i adolescents  
Pis extutelats  
Centre 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 2019	Clients
<b>Serveis educatius</b>	Escola d'educació especial	317	Alumnes amb NEE
	POPI / PFI		Alumnes que no han assolit l'ESO.
	Escola d'estiu	76	Alumnes amb NEE
	Formació a les tardes	7	Persones amb DI i/o MM
<b>Serveis d'atenció diürna</b>	Centre d'atenció especialitzada	17	Gran discapacitat intel·lectual.
	Centre ocupacional	342	Persones amb DI sense capacitat laboral
	Prelaboral per a persones amb MM	45	Persones amb MM
<b>Serveis d'atenció residencial</b>	Residència per a persones amb suport generalitzat	67	Gran discapacitat intel·lectual.
	Residència per a persones amb alteracions de la conducta	62	Persones amb DI i patologia psiquiàtrica.
	Residència per a nens i adolescents.	65	Persones amb DI menors d'edat.
	Llars residència.	153	Persones amb DI
	Servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar.	18	Persona amb DI amb gran autonomia.
	Programes de respir <sup>(1)</sup>	94	Persones amb DI
<b>Orientació i inserció laboral</b>	Formació ocupacional <sup>(1)</sup>	191	Persones amb risc d'exclusió social.
	Programes d'inserció laboral <sup>(1)</sup>	750	Persones en risc d'exclusió social
	Programa Funciona d'AMPANS <sup>(1)</sup>	46	Alumnes amb dificultats en l'escolaritat post obligatòria.
	Centre de Noves oportunitats <sup>(1)</sup>	473	Joves fora del sistema educatiu.
<b>Suport al treball</b>	Centre Especial de Treball USAPS	222	Persones amb Discapacitat.
	Suport en l'Empresa Ordinària (TAS)	34	
<b>Serveis complementaris</b>	Serveis de transport	209	Persones amb Discapacitat.
	Acollida matinal	7	

(1) Persones ateses durant l'any.

# Activitats laborals

Per fer efectiva la integració sociolaboral de persones amb discapacitat, 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 (2.500m<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 94 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: Endesa, Denso Barcelona, Montana Colors o Vanderlande Indústries España SL. 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

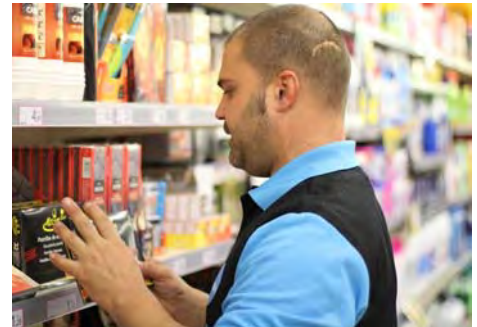
Gestió mitjançant concurs públic del Consorci de residus del Bages de: 16 punts deixalleries fixes i 3 deixalleries mòbils. En l'actualitat compta amb 11 treballadors amb discapacitat.

I també gestió mitjançant concurs públic del Consorci de residus del Bages de la recollida selectiva de la comarca. Compta amb 6 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, Skis Rossignol i Maxion Wheels España. Compta amb 25 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. Compta amb 16 treballadors amb discapacitat.

## Producció agroalimentària

- **Formatges Muntanyola i Vins Urpina**

Explotació d'indústria làctia en instal·lacions i terrenys propis d'elaboració de formatges, granja de cabres i explotació vitivinícola que forma part del projecte Urpina on s'elaboren 13 varietats de formatges i 4 varietats de vi. Compta amb 8 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

Gestió del restaurant propi, **Canonge restaurant**, a la ciutat de Manresa amb plats apadrinats per Nandu Jubany, Fundació Àlicia, Dolors Gómez i Diego Alías. Compta amb 9 treballadors amb discapacitat.

## Supermercat

Dues franquícies del model de proximitat de la cadena de supermercats Caprabo. Ofereix més de 4.000 referències de productes situades a la ciutat de Manresa. Compta amb 17 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 riscs 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>• <i>Ratios</i> 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;2015, UNE-EN-ISO 14001;2015, UNE-EN ISO 22000:2005 i OHSAS 18001;2007, 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.

## 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, tesorero 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.

<b>Comissió</b>	<b>Objectius</b>
<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.</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.</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. 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>7. Seguiment pla estratègic i gestió del canvi (2c1 i 2d2).</li> <li>8. Seguiment de projectes.</li> <li>9. Seguiment dels Plans de Gestió de l'àrea social</li> <li>10. Impulsar processos operatius socioeducatius</li> </ol>
<b>Comissió Laboral (mensual)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Seguiment pla estratègic i gestió del canvi.</li> <li>12. Seguiment de projectes.</li> <li>13. Seguiment dels Plans de Gestió de l'àrea laboral.</li> <li>14. 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 2018/20 en la revisió 2019:

<b>E.1 PERSONES I FAMÍLIES</b>
OE.1 Promoure el desenvolupament personal, benestar i satisfacció d'usuaris i famílies.
OE.2 Crear nous serveis per donar resposta a les noves necessitats, demandes i expectatives de les persones, explorant noves formes de prestació.
<b>E.2 RRHH</b>
OE 3. Garantir i desenvolupar el talent organitzacional
OE 4. Implicar, fidelitzar y promocionar el benestar dels professionals.
<b>E.3 ORGANITZACIÓ</b>
OE 5. Millorar la gestió interna.
OE 6. Millora de la tecnologia i de la informació.
OE 7. Millorar la gestió sostenible de recursos naturals i edificis
<b>E.4 IMPACTE SOCIAL</b>
OE 8. Aprofitar i rendibilitzar el posicionament de l'organització per aconseguir un major impacte social transformador.
OE 9. Teixir aliances i complicitats amb altres agents.
<b>E.5 SOSTENIBILITAT ECONÒMICA</b>
OE 2. Crear nous serveis per donar resposta a les noves necessitats, demandes i expectatives de les persones, explorant noves formes de prestació
OE 10. Assegurar els resultats econòmics positius.
OE 11. Captar i fidelitzar el client comercial.



# 2

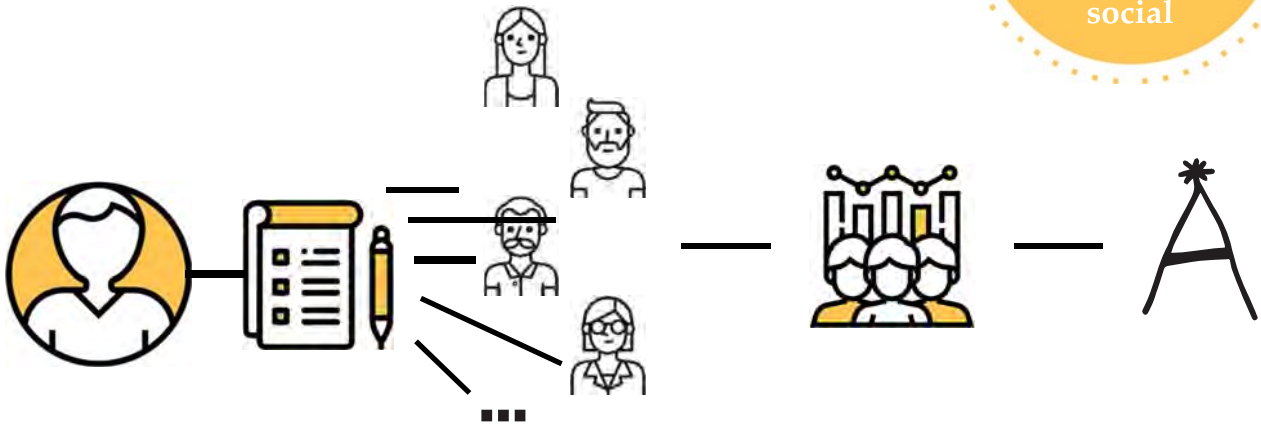
## El valor dels nostres productes i serveis

---

Vàrem generar un valor  
social de 56 milions d'euros  
durant l'any 2018

## 2.1 Identificació

Cada euro que l'entitat ingressa, es transforma en 1,79€ de valor social



Allarg del 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 l'entitat. Les entrevistes es van realitzar per una persona externa a l'organització i mitjançant una entrevista semiestructurada. Les entrevistes van ser enregistrades, previ consentiment de la persona enquestada, per la posterior transcripció de les respostes. Les variables de valor identificades 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 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

#### Persones usuàries

Millora qualitat de vida de persona amb discapacitat / usuària de serveis

Inserció laboral

Aprenentatges, educació i desenvolupament personal

Continuïtat d'atenció/assistencial

<b>Famílies de les persones usuàries</b>
Millora qualitat de vida de la 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 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 la persona amb discapacitat / usuària de serveis</b>	G4-PR5	3.1 Persones usuàries i famílies
		Índex de QdV	
2	<b>Inserció laboral</b>	Persones ateses en serveis d'atenció continuada	3.1 Persones usuàries i famílies
		Núm. persones ateses	
		Persones inserides a l'empresa ordinària	
3	<b>Aprenentatges, educació i desenvolupament personal</b>	G4-PR5	3.1 Persones usuàries 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.
		Persones ateses en serveis d'atenció continuada	3.1 Persones usuàries i famílies
5	<b>Millora qualitat de vida família</b>	G4-PR5	3.1 Persones usuàries 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 4.4 Avaluar el desenvolupament
	G4-LA10	
	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	
	G4-SO8	6.3 Compliment de la legislació i reputació
	G4-PR9	
	Els premis i reconeixements rebuts	

<b>22 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	
	G4-SO1	
G4-SO2		
G4-SO8		
G4-PR1		
<b>23 Seguretat laboral</b>	G4-LA7	4.5 Prevenir i cuidar el capital humà
	G4-HR3	
<b>24 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

---

La Fundació 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 i la ocupabilitat; en els serveis comercials, la qualitat de la feina.

El creixement en els serveis i la seva diversificació ha estat la resposta d'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.

<b>Persones ateses en serveis d'atenció continuada a 31 de desembre</b>				
<b>Segmentat per serveis</b> (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.)				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>General</b>	913	924	967	1036
<b>Escola i IFE</b>	222	230	259	317
<b>Prelaboral</b>	29	29	39	45
<b>Centre Ocupacional</b>	307	324	338	342
<b>Centre de Dia</b>	16	16	16	17
<b>CET-USAPS</b>	159	163	154	169
<b>TAS</b>	30	29	31	34
<b>Llars i SAPLL</b>	166	168	170	171
<b>Residència infants</b>	58	58	63	65
<b>Residència greument afectats</b>	66	66	66	67
<b>Residència trastorns de conducta</b>	51	59	62	62

<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.)				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>General</b>	2189	2221	2125	2372
<b>Inserció laboral</b>	804	886	839	750
<b>Formació ocupacional</b>	133	206	142	191
<b>Programa Funciona</b>	53	30	30	29
<b>CNO (Noves Oportunitats)</b>	396	407	196	473
<b>Serveis de Respir</b>	37	36	99	94

<b>Persones inserides a l'empresa ordinària</b>				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>General</b>	146	115	115	120

La Fundació AMPANS continua amb una tendència global creixent en el nombre de persones a les quals presta suport. La major part de serveis incrementen els seus resultats amb excepció l'any 2018 del Centre especial de treball on el decreixement va ser degut a la pèrdua de llocs de treball propiciada per la no adjudicació dels concursos de jardineria de Balsareny i el quiosc de la plaça Sant Domènec de Manresa.

En la definició dels serveis AMPANS implica al personal, clients, aliats i proveïdors en la millora dels productes per exemple, Jardinarium en assessorament i disseny del Garden, Fundació Alícia 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)				
	<b>2012</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>Global</b>	4,3	4,2	4,3	4,3
<b>Escola</b>	4,1	4	4,2	4,4
<b>Servei Prelaboral</b>	4	4	4,2	4
<b>CET/TAS</b>	4,6	4,5	4,4	4,5
<b>Atenció diürna</b>	4,4	4,3	4,6	4,6
<b>Llars residència</b>	4,3	4,1	4,3	4,3
<b>Llars-residències infantils</b>	4,2	3,9	4,1	4,2

<b>Satisfacció persones ateses. Formació Ocupacional (puntuació d'1 a 4)</b>				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Global</b>	3,7	3,2	3,5	n.d

<b>Satisfacció famílies. Segmentació per serveis (puntuació de l'1 al 5)</b>				
	2012	2014	2016	2018
<b>Global</b>	4,4	4,4	4,5	4,5
<b>Escola</b>	4,5	4,5	4,5	4,5
<b>Prelaboral</b>	4,6	4,7	4,7	4,6
<b>CET/Inserció</b>	4,2	4,4	4,5	4,5
<b>Atenció diürna</b>	4,4	4,4	4,5	4,5
<b>Llars i residències infantils</b>	4,4	4,5	4,5	4,5
<b>Residències</b>	4,5	4,5	4,5	4,4

Els resultats de les mesures de percepció de les persones usuàries i/o les seves famílies presenten una tendència alta estable

<b>Índex de Qualitat de vida. Segmentada per dimensions i serveis. Puntuacions de 0 a 100.</b>				
	<b>2012</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>General</b>	70,6	72,6	70,4	69,7
<b>Residència Els Comtals</b>	87,5	85,7	89	80,6
<b>Llars</b>	67,1	69,5	70,2	66,6
<b>Centres Ocupacionals</b>	65,4	67,4	66,9	69,6
<b>Servei USAPS</b>	79	81,8	83,3	85,3
<b>Treball amb Suport<sup>1</sup></b>	79	89,6	82,9	89,5
<b>Escola<sup>1</sup></b>	54,7	64,8	64,7	43,5
<b>Prelaboral per MM</b>	53,1	57,6	66,8	49,9
<b>Benestar emocional</b>	66,8	66,9	64,9	65,4
<b>Relacions interpersonals</b>	68,7	68,3	66,0	68,2
<b>Benestar Material</b>	60,4	61,2	62,3	62,5
<b>Desenvolupament personal</b>	73,3	73,2	73,0	72,6
<b>Benestar físic</b>	64,5	65,9	66,5	65,4
<b>Autodeterminació</b>	52,4	48,7	49,0	50,3
<b>Inclusió social</b>	72,1	70,9	69,1	70,8
<b>Drets</b>	55,7	56,5	57,8	58,5

Els resultats en *qualitat de vida* estan significativament per sobre de la mitjana catalana (centil 50) amb una tendència global alta sostinguda.

## 3.2 Client comercial

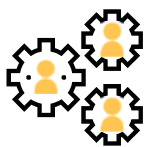
Creant futur  
junts

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



#### Elaboració i comercialització de productes propis

Formatges Muntanyola  
Vins Urpina  
Lots de Nadal  
Producció agrícola  
Producció ramadera



#### Venda al detall

Canonge Restaurant  
Garden  
Supermercats  
Quiosc

## Clients: Serveis industrials

Les activitats industrials presenten globalment un moderat creixement en el període analitzat. La positiva evolució bàsicament de les seccions de Neteja, Manipulació industrial i Recollida de residus han compensat el fort decreixement de la secció d'Impremta, degut a la crisi sectorial que pateix aquesta activitat.

També cal destacar el fort i creixent pes del sector públic com a client en la facturació dels serveis industrials (47% l'any 2019) degut als concursos obtinguts a les seccions de Deixalleries i Recollida de Residus. En aquest sentit entre l'any 2018 i 2019 hem començat a prestar servei de recollida *porta a porta* a 4 ajuntaments de la comarca del Bages, havent guanyat la corresponent licitació.

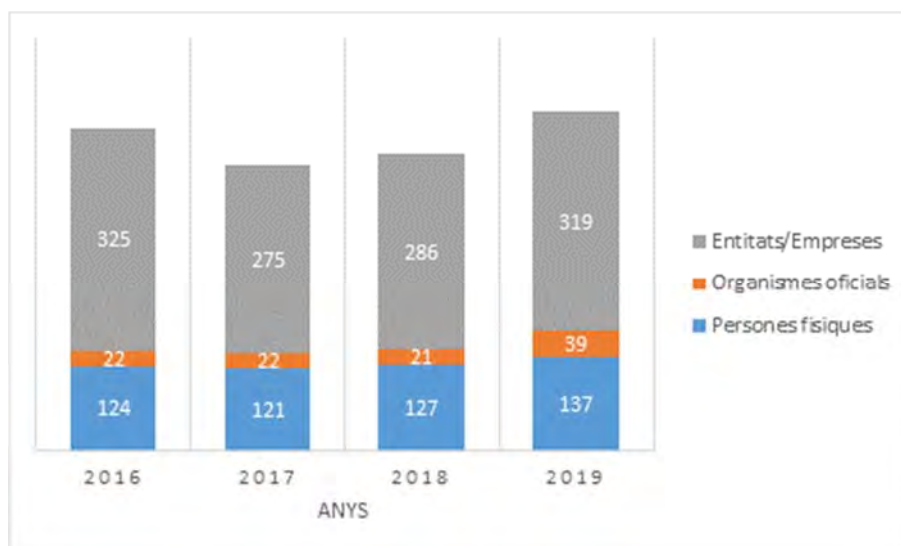
La fidelització de més del 60% dels clients, els quals representen més del 90% de la venda, confirma els resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció.

### Clients fidels

	2016	2017	2018	2019
<b>Núm. Clients</b>	471	418	434	495
<b>% Clients Fidels (1)</b>	65%	66%	66%	62%
<b>% Variació venda Client Fidel</b>	-5,8%	0,4%	0,8%	9,7%
<b>% Pes Venda Client Fidel</b>	93%	95%	94%	90%

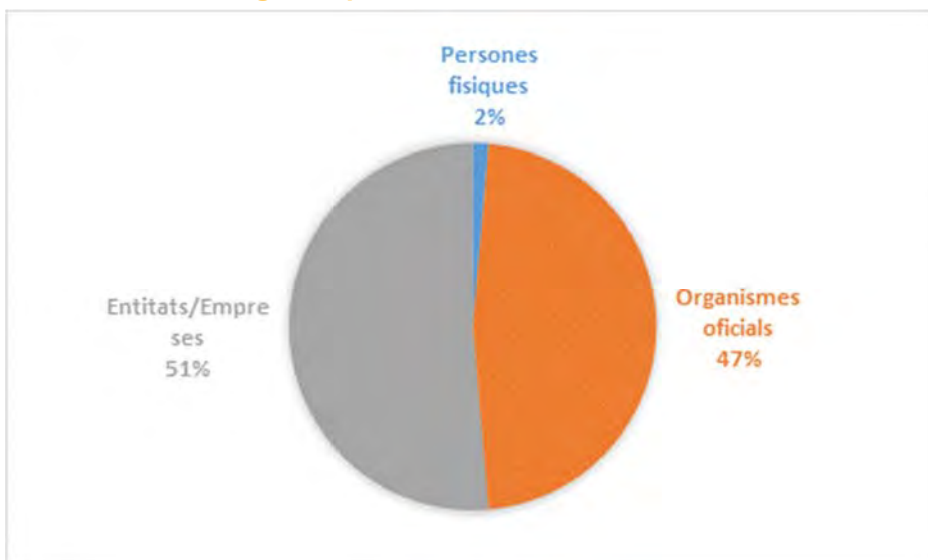
Client Fidel: % clients any anterior que repeteixen compra

### Evolució nombre de clients segons tipus client

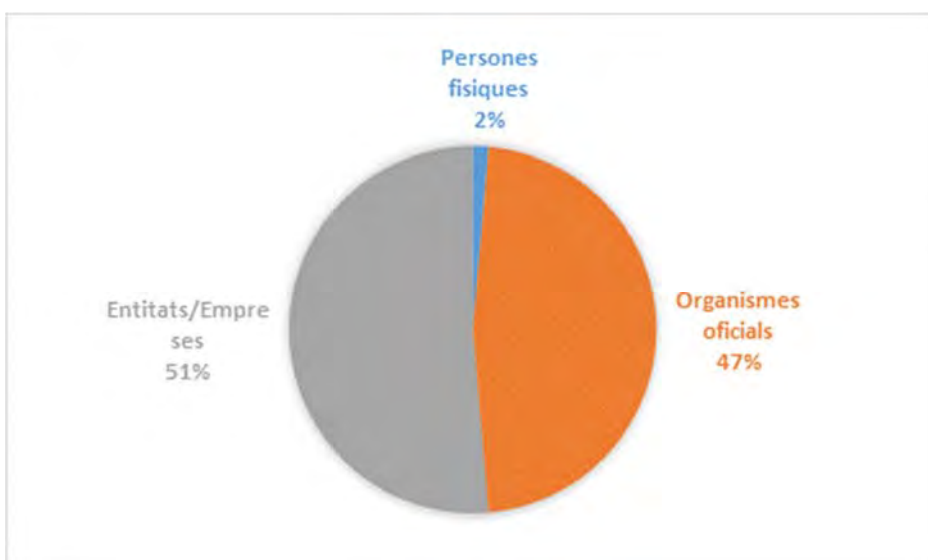




### Distribució de vendes 2019 segons tipus client



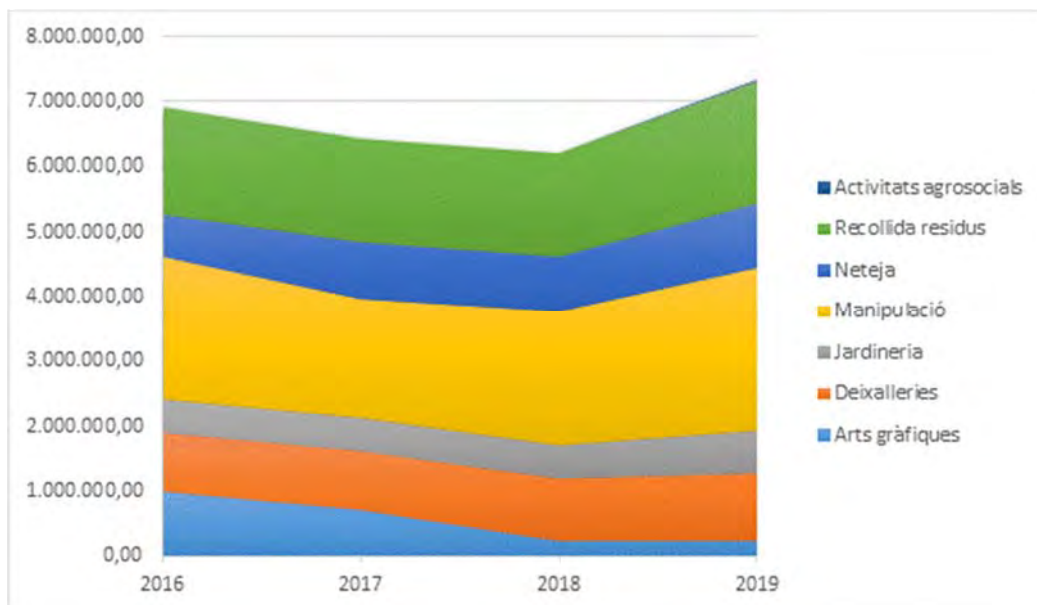
### Distribució de vendes 2019 segons perfil client



## 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.

<b>Satisfacció client comercial</b>				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>General</b>	4,4	4,6	4,5	4,61
<b>Manipulats</b>	n.d.	4,3	4,7	4,50
<b>Impremta</b>	4,6	4,6	4,9	4,59
<b>Jardineria</b>	4,4	4,6	4,3	4,54
<b>Neteja<sup>(4)</sup></b>	n.d.	4,4	4,3	4,59

Els resultats de satisfacció del client comercials mostren una tendència alta i sostinguda.

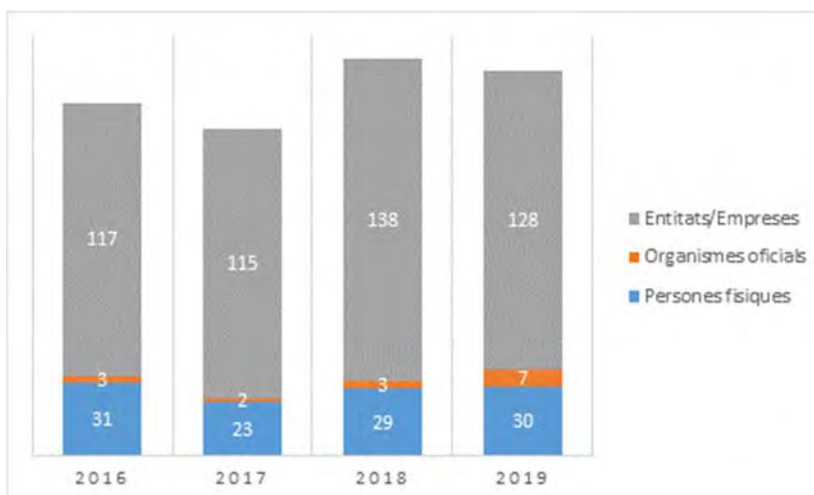
## X Clients: Fabricació i comercialització de productes propis

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.

	2016	2017	2018	2019
<b>Núm. Clients</b>	151	140	170	165
<b>% Clients Fidels (1)</b>	50%	58%	55%	62%
<b>% Variació venda Client Fidel</b>	-18,9%	-9,3%	-15,6%	0,1%
<b>% Pes Venda Client Fidel</b>	78%	87%	90%	89%

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

### Gràfic evolució número clients segons tipus client

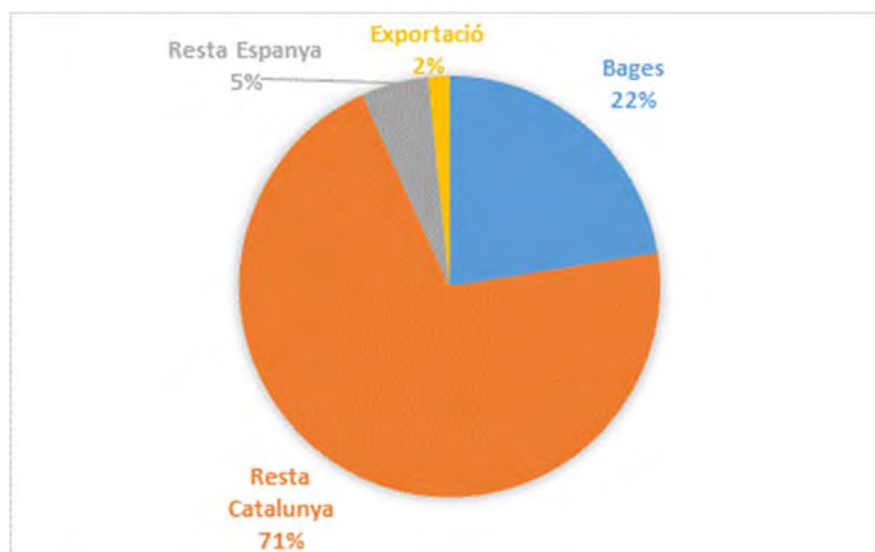


### Distribució de vendes 2019 segons tipus client

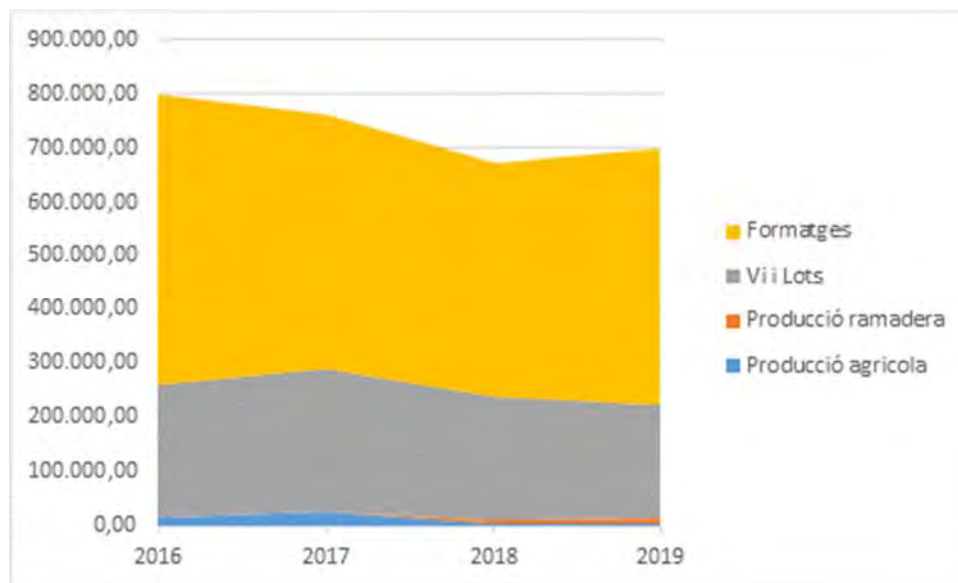


### Distribució vendes 2019 segons zona geogràfica client

La sistemàtica de comercialització és fonamentalment a través de venda a gran superfície i també a través de distribuïdor, fet que explica els resultats en relació a la distribució de vendes segons tipus de client, i també segons zona geogràfica del client, que recull la ubicació de la seu social de la gran superfície o del distribuïdor, quan la venda no és directa a botiga o a consumidor final.



## Evolució vendes per secció (exclòs venda intragrup)



L'evolució de les vendes mostra la dificultat d'aquesta aposta recent de l'entitat en els primers anys, però també la consolidació de la mateixa.

## 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.

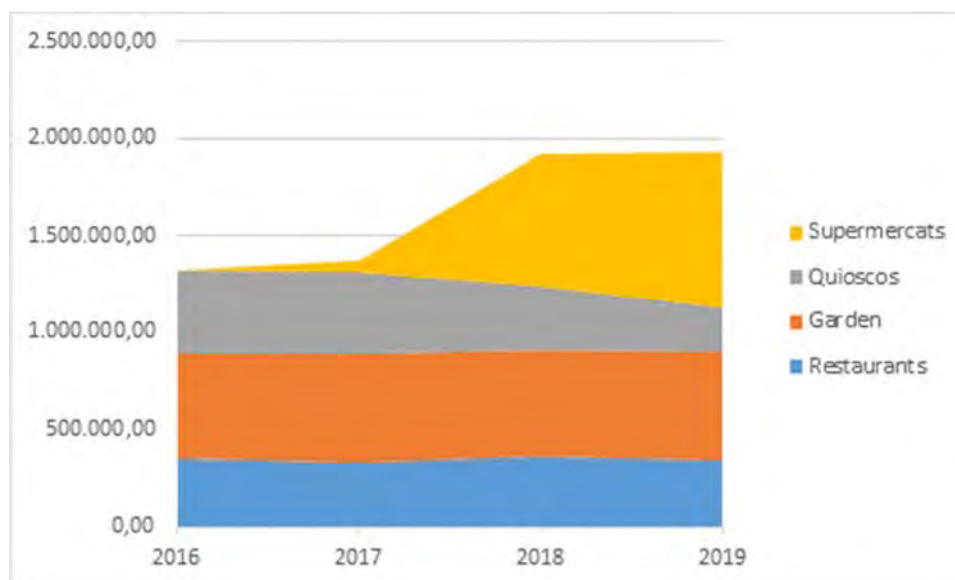
## Taula número visites

	2016	2017	2018	2019
<b>Visites Garden</b>	19.631	19.322	19.316	20.494
<b>Visites Quiosc</b>	88.426	92.211	70.811	52.067
<b>Visites Supermercat</b>	-	4.793	68.800	83.304
<b>Visites Canonge Restaurant</b>	22.544	20.854	21.705	19.806
<b>Total Visites</b>	130.601	137.180	180.632	175.671

Notes: visita equival a tiquet de venda, exceptuant el Canonge que equival a comensal. La disminució de vendes al quiosc és deguda a la fi de la concessió de la gestió del quiosc de la Plaça Sant Domènec de Manresa.

### Evolució vendes per secció (exclou venda intragrup)

Les vendes corresponents a les seccions de venda al detall, o punts de venda oberts al públic, han tingut un gran creixement en el període analitzat, fruit de l'obertura de la línia de supermercats franquiciats de la mà de Caprabo. Això ha permès compensar la disminució de vendes dels quioscos causada fonamentalment per la pèrdua de la licitació del quiosc de Sant Domènec, l'any 2018.



Per fidelitzar els clients dels punts de venda, AMPANS disposa de la targeta client "Amics d'AMPANS" que ofereix descomptes i promocions especials.

Unes 13.000 persones disposaven de la targeta a finals de l'any 2019, un 31% de les quals van fer una compra en establiments d'AMPANS durant l'any.

## 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 els anys 2018 i 2019 no hi ha hagut cap demanda referida a violació de la privacitat de clients i persones usuàries, així com cap pèrdua de dades.

### Durant els anys 2018 i 2019 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.

	2016	2017	2018	2019
<b>Índex ètica</b>	4,5	4,4	4,1	4,2

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 2018 i 2019 l'ERESS ha debatut els següents dilemes ètics plantejats (intimitat, dret a vot, relacions sexuals i discapacitat intel·lectual, i alimentació i creences religioses) i s'han realitzant les pertinents recomanacions. Igualment s'ha realitzat una revisió del codi d'ètica.

### Durant els anys 2018 i 2019 no s'ha presentat cap reclamació sobre els drets humans.

Recentment s'ha impulsat el Pla de Participació de Persones amb Discapacitat (el Pla de Participació 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 l'entitat i la 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 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 els anys 2018/19 s'ha finalitzat i desplegat 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 d'abusos sexuals. El protocol incorpora també apartats específics de:

- Detecció i abordatge preventiu en situacions de claudicació familiar.
- Protocol de detecció i intervenció d'alumnat susceptible de formar part dels NGJOV (Nous Grups Juvenils Organitzats i Violents)
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció en situacions d'odi i discriminació.
- Prevenció, detecció i intervenció de processos de radicalització als centres educatius.

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.
- 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, entre les quals destaca les aportacions de la Fundació Antoni Serra Santamans.



	2017		2018		2019	
	Persones beneficiàries*	Import	Persones beneficiàries*	Import	Persones beneficiàries*	Import
Amb fons propis d'AMPANS	21	17.684,96	25	34.223,24	25	29.703,17
Amb fons d'entitats col·laboradores	385	88.247,13	381	96.237,66	402	95.603,18
	<b>406</b>	<b>105.932,09</b>	<b>406</b>	<b>130.460,90</b>	<b>427</b>	<b>125.306,35</b>

\* Persones beneficiàries en els diferents programes. Una mateixa persona pot ser beneficiària en més d'un programa.

## 3.5 Productes i serveis nous

### Trasllat dels tallers de manipulats de Comabella a una nova nau industrial al Polígon Els Dolors, de Manresa

El trasllat a la nova nau respon a la voluntat d'AMPANS d'apostar per la secció de Serveis Industrials del seu Centre Especial de Treball (CET), una de les que ocupa més persones amb discapacitat, i créixer en nombre de contractacions. Els Serveis Industrials d'AMPANS realitzen processos de producció com ara muntatges, envasats, etiquetatges, retractilats o controls de qualitat. La nova nau permet a l'entitat disposar de 6.000 m<sup>2</sup>, i la millora dels accessos i les comunicacions per carretera, així com d'espais més amplis i ben adequats per les condicions de treball del personal.

### Desplegament del nou model de Centre Ocupacional amb un equipament al barri de Les Bases de Manresa, "l'Art de viure"

AMPANS continua el desplegament a la comarca del Bages del seu servei de Centre Ocupacional amb nous equipaments més arrelats i connectats a les comunitats dels municipis on s'instal·la. El darrer és el Centre Ocupacional Les Bases, a la capital del Bages, convertint una antiga nau industrial en desús. Aquest projecte basat en un taller d'art és una de les activitats més emblemàtiques d'aquest nou equipament de Centre Ocupacional.)

### Trasllat escola Jeroni de Moragas i CO la Llum

Dins d'una remodelació i actualització dels equipaments a la finca de Santa Maria de Comabella, Santpedor, AMPANS ha estrenat instal·lacions de dos dels seus serveis, l'escola d'educació especial Jeroni de Moragas i el Centre Ocupacional La Llum. També ha habilitat un nou espai d'aules pels programes IFE i PFI a les naus de l'antic taller, un cop traslladada l'activitat industrial que s'hi feia, al polígon Els Dolors, de Manresa.

## Servei d'Assistent Personal per a persones amb discapacitat física

El Servei d'Assistent Personal és un servei dirigit a les persones amb discapacitat amb l'objectiu d'aconseguir una vida independent. És un servei destinat a fomentar l'autodeterminació, l'autonomia personal i suport a la presa de decisions.

Aquest servei es presta mitjançant la figura d'un assistent personal. Aquesta figura és l'eina que permet a la persona atesa, desenvolupar el seu projecte de vida. L'AP dona suport en aquelles tasques o àrees que la persona demana.

## Inauguració segon supermercat Caprabo

Després d'estrenar-se amb un supermercat com a nou servei laboral per donar ocupació a persones amb discapacitat i en situació de vulnerabilitat, AMPANS va obrir la segona botiga supermercat també franquiciada amb la marca Caprabo del grup Eroski. El segon supermercat es va inaugurar al Carrer Pompeu Fabra de Manresa el desembre de 2019.

## Inmens. Web d'atenció als trastorns del comportament

Inmens és una iniciativa impulsada per Amalgama7 i AMPANS, dues organitzacions amb llarga trajectòria professional, cadascuna en el seu camp d'acció, que coincidim en oferir serveis especialitzats per a adolescents i joves amb comportaments de risc, trastorns i/o alteracions de la conducta.

Inmens difon coneixements i articula una oferta de serveis en línia per donar resposta a les inquietuds dels nois/es i famílies que viuen situacions de conflicte associades a desordres conductuals, i així mateix a professionals interessats a partir d'un treball d'un equip interdisciplinari especialitzat, que ofereix diverses possibilitats d'intervenció preventiva, formativa i assistencial.

## Renovació 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 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 aconsegueixi inserir-se al món laboral.

## Servei de suport a les famílies

El servei té com a objectiu oferir a les famílies de les persones amb Discapacitat intel·lectual la possibilitat de disposar de temps de descans, oci i professional en les diferents situacions familiars contribuint a la millora de la qualitat de vida familiar i social, mitjançant el servei especialitzat de suport.

El professional, la família i la persona acorden les activitats a realitzar dins o fora del domicili i l'entorn familiar. Per exemple: hores de suport puntual per sortides a passejar en transport públic, jocs de taula i manualitats a casa, quan els pares son fora en un horari determinat o bé, acompanyament d'anada/tornada a l'escola o centre on assisteix la persona.

## Dues noves referències de vi

L'ampliació del conreu de vinyes a Urpina, amb una valenta aposta per les varietats autòctones de la DO Pla de Bages com la Sumoll i la Mandó, comencen a donar fruit i AMPANS treu al mercat les dues primeres anyades de: **Cor Valent** (sumoll 100%) i **Dues Mans** (cupatge), dos nous vins que van rebre el nom mitjançant un procés participatiu de la societat del Bages.

## Recollida selectiva en la modalitat *porta a porta*

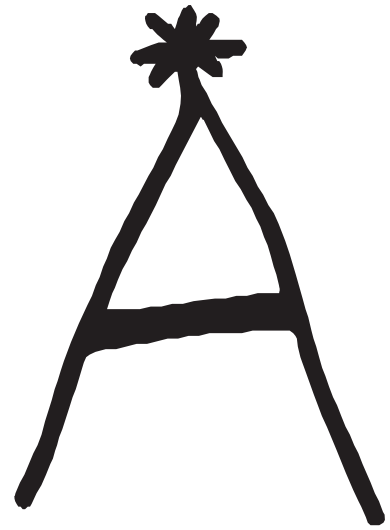
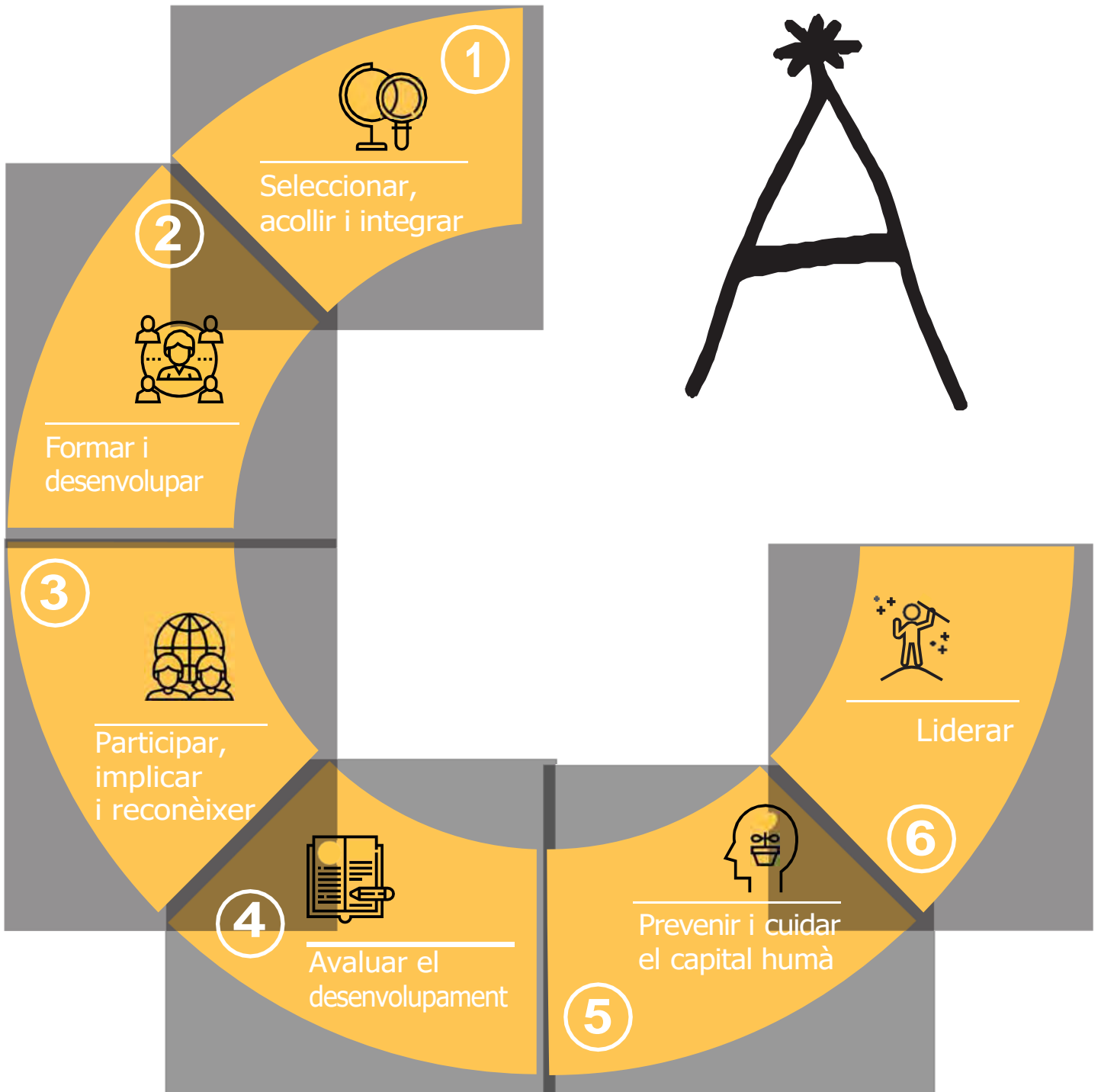
L'any 2018 el Grup AMPANS va iniciar la recollida de residus en la modalitat de *porta a porta* als municipis d'Avinyó, Calders, l'Estany i Santa Maria d'Oló. El servei de recollida porta a porta consisteix en deixar els residus davant del portal de casa, separats en origen i seguint un calendari de recollida que marca quines fraccions s'han de treure cada dia de la setmana. Amb aquest sistema s'aconsegueixen ratis de recollida selectiva més elevats que amb el sistema de contenidors, ja que es coresponsabilitza el veïnatge en la gestió dels seus residus. Els ratis de recollida selectiva superen el 70%.

# 4

## Recursos humans

Estimem el que fem. Ens apassiona  
l'ofici

La política de Persones 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 aquests dos anys hem impulsat: la valoració de la satisfacció en l'acollida, l'avaluació per competències, la formació online, el control de la presència, la flexibilització horària, AMPANS Saludable, la contractació en la modalitat de Treball i Formació i un seguit de mesures per a la millora de la satisfacció del personal treballador que es detalla al llarg d'aquest apartat.**

## 4.1 Seleccionar, acollir i integrar

Anualment es realitza una planificació de RRHH que inclou:

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

Dades 2019

Nombre treballadors	Sexe	Tipus contracte	Tipus jornada		
<b>867</b>	Homes 316 (36%)	Indefinit 269 (85%)	83% indefinits	Complerta 181 (67%)	= 62 % complerta. <b>X</b>
		Temporal 47 (15%)		Parcial 88 (33%)	
	Dones 551 (64%)	Indefinit 462 (82%)	<b>X</b>	Complerta 181 (67%)	
		Temporal 89 (18%)		Parcial 88 (33%)	
		Complerta 292 (63%)		Complerta 37 (42%)	
		Parcial 170 (37%)		Parcial 52 (58%)	

Nombre treballadors EXTERNS	Sexe
154	68 Homes
	76 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
Queseries La Eralta, SL	Elaboració de formatges
LIMPIEZAS DEYSE, S.L.	Neteja

**EI 100% del personal d'AMPANSs'acull a algun dels 9 convenis d'aplicació al grup 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); ser o haver estat voluntari o estudiant en pràctiques (en els darrers 2 anys s'han promociat 26 persones); a desembre 2018, trenta-dos líders provinents de promoció interna; es fomenta la discriminació positiva a favor de les persones treballadores amb 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 mitjançant un itinerari de desenvolupament professional que els capaciti a els llocs claus de l'Organització

Personal 2019 segons sexe i edat		2018	2019
Fins a 30 anys	Homes	160	170
	Dones	315	317
	Total	<b>475</b>	<b>487</b>
Entre 31 i 50 anys	Homes	50	72
	Dones	117	123
	Total	<b>167</b>	<b>195</b>
Mes de 50 anys	Homes	68	74
	Dones	92	111
	Total	<b>160</b>	<b>185</b>
Edat mitjana total			<b>41</b>

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

**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 poder disposar del període de vacances o horari de treball vinculat a períodes de dejuni o altres pràctiques religioses; 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 latent també en la política de recursos humans. Per això s'elabora un pla de formació anual en base a: Objectius del Pla Estratègic, Plans de Gestió de centre, resultats enquestes del personal, noves tecnologies, adaptacions del perfil del lloc de Treball, necessitats dels serveis, etc. que es complementa amb activitats d'intercanvi de coneixement: assistència i participació a jornades, visites de benchmarking o intercanvis de professionals.

La formació es divideix en: formació d'acollida (corporativa i específica del lloc de treball), formació del lloc de treball (primer any) i formació continuada (pla de formació anual). Durant l'any 2018 es va incorporar la formació d'anglès (28 alumnes) per millorar la competència davant la participació d'AMPANS en foros europeus). També es contempla una formació específica en l'obertura d'un nou servei, esdeveniments externs (per ex. jornades i congressos) i plans de carrera. En els darrers anys s'està incentivant la formació dins el lloc de treball i la formació online. La formació es complementa amb activitats d'intercanvi de coneixements, accions de benchmarking, pla de participació, pla de comunicació, grups d'aprenentatge (sessions bimensuals on responsables i tècnics exposen els aprenentatges realitzats en cursos, jornades, visites, intercanvis, etc.) o les noves sessions clíniques amb participació de la Unitat de Salut Mental d'Althaia (2018). Totes les accions es valoren mitjançant la satisfacció de l'alumne i la seva eficàcia mesurada pel responsable de servei. 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 (Mapa experts. v. 3c2 i 4e1).
- Que en els darrers anys estem impulsant una formació molt especialitzada i oberta a la societat com és el Postgrau en Malaltia Mental i Alteracions de la Conducta en PD intel·lectual (en col·laboració amb Althaia i la UVic-Catalunya Central) en el qual s'han format 14 professionals d'AMPANS) o el Congrés Estatal sobre Alteracions de la Conducta (en col·laboració amb Althaia) que l'any 2019 va acollir a 603 assistents.

### Formació professionals segons sexe i categoria

		<b>Categoria laboral</b>	<b>2018</b>		<b>2019</b>	
<b>Hores formació per treballador</b>	<b>Homes</b>	Càrrecs directius	31,53	$\bar{x} = 13,54$ hores 71% de treballadors formats	39,85	$\bar{x} = 23,36$ hores 83% de treballadors formats
		Tècnics	11,35		9,80	
		Operaris	7,56		13,37	
		Peons	10,72		37,44	
	<b>Dones</b>	Càrrecs directius	50,64		57,48	
		Tècnics	12,18		35,94	
		Operaris	9,87		13,76	
		Peons	22,05		21,52	

	<b>CURSOS</b>	
<b>Àrea formativa</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Assistencial	89	124
Seguretat i Salut Laboral	36	51
Qualitat i Gestió	25	42
Medi Ambient	10	1
Producció	22	24
Jornades i Congressos	33	25
Informàtica	7	10
Idiomes	10	11
Formació Inicial	15	18
Gestió Administrativa i Recursos Humans	17	18

## 4.3 Participar, implicar i reconèixer

- AMPANS treballa per crear 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 (l'any 2019 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 d'empresa així com els permisos legalment establerts per 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. Dades 2019				
SEXE	Categoria laboral			
	Càrrecs directius	Tècnics	Operaris	Peons
Homes	43.394,14 €	19.753,54 €	15.092,98 €	11.859,69 €
Dones	37.209,50 €	21.717,64 €	15.707,47 €	12.909,98 €
Mitjana	40.367,62 €	21.317,23 €	15.474,12 €	12.239,14 €
Persones amb salari per sobre del conveni d'aplicació: 47%				

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:



## 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 servei 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 reconèixer els treballadors.

	SEXE	Categoria laboral	Puntuació
Av.desenvolupament 2019	Homes	Càrrecs directius	7,9
		Tècnics	8,2
		Operaris	7,5
	Dones	Càrrecs directius	8,6
		Tècnics	8,2
		Operaris	7,9

## 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 gaudi de les vacances o flexibilitzar horari d'entrada, sortida u hora de dinar, per exemple:

- El 65% de la plantilla elegeix el període de vacances.
- O durant els anys 2018 i 2019 van accedir a bestretes:

<b>Anys 2018</b>	101 bestretes	46.650 euros
<b>Anys 2019</b>	85 bestretes	41.230 euros

		2016	2017	2018	2019
Nombre d'empleats, que van tenir dret a una baixa per maternitat o paternitat.	Homes	6	1	4	6
	Dones	23	20	17	23
	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>29</b>
Nombre d'empleats, que van exercir el seu dret a baixa per maternitat o paternitat.	Homes	6	1	4	6
	Dones	23	20	17	23
	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>29</b>
Nombre d'empleats que es van reincorporar a la feina després que finalitzés la seva baixa per maternitat o paternitat.	Homes	6	1	4	6
	Dones	22	19	16	23
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>29</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.	Homes	5	1	4	4*
	Dones	22	19	15	19*
	<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>23*</b>

(\*) Les 6 persones que no van conservar la feina un cop passats 12 mesos han estat per: 3 baixes voluntàries, 2 acomiadament i 1 fi contracte.

Els 2 acomiadaments varen ser estudiats pel responsable del *Compliance* amb el resultat que, independentment de la maternitat/paternitat, varen ser realitzats per causes alienes a aquestes situacions.

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. Dades 2019	
<b>Homes</b>	Discapacitat	52,22%
	Grups minoritaris	3,48%
	<b>TOTAL</b>	<b>55,7%</b>
<b>Dones</b>	Discapacitat	14,16%
	Grups minoritaris	6,90%
	<b>TOTAL</b>	<b>21,05%</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 2 subcomitès (o grups de participació voluntaris)

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			
		2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
<b>Accidentalitat laboral (Nombre d'accidents per 10<sup>6</sup> hores contractades)</b>	Càrrecs directius	38	0	44	42	0	0	0	21
	Tècnics	167	178	166	96	60	70	83	30
	Operaris	145	137	118	125	40	49	44	66
	Peons	149	130	72	87	80	47	46	74
	Total	152	145	108	141	54	53	46	59

	Categoria laboral	Absentisme x accidentabilitat			
		2016	2017	2018	2019
<b>Absentisme per accidentabilitat laboral (%)</b>	Càrrecs directius	0,00%	0,00%	0,00%	1,16%
	Tècnics	0,27%	0,90%	0,57%	0,78%
	Operaris	0,37%	0,40%	0,46%	0,66%
	Peons	1,85%	0,56%	0,52%	1,48%
	Total	0,68%	0,52%	0,45%	0,82%

### Dies laborals de baixa per accident

	2016	2017	2018	2019
<b>Dies laborals de baixa per accident</b>	958	793	794	1313

L'increment en el nombre de dies de baixa per accident laboral de l'any 2019 ha estat produït pel pes de dos processos de baixa de llarga durada.

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.

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. A títol individual les possibles reclamacions s'han resolt amb actes de conciliació prèvia amb excepció de:

- Accident per presumpta mancança de mesures de seguretat pendent de resolució judicial.
- Desacord en les condicions laborals de la subrogació relatives als drets adquirits, resolta judicialment a favor de la Fundació AMPANS. En l'actualitat es troba pendent de recurs formulada per part demandant.



## 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 reforça 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 a 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 a les persones.

Dades 2019

	Catalunya Central (Bages, Anoia, Solsonès, Moianès, Osona i Bergadà)		Fora Catalunya Central	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Directius	7	12	3	3
Líders (inclou directius)	15	36	5	5

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. Dades 2019		
<b>Homes</b>	Discapacitat	5,00%
	Grups minoritaris	0 %
	<b>TOTAL</b>	5,00%
<b>Dones</b>	Discapacitat	2,44%
	Grups minoritaris	0 %
	<b>TOTAL</b>	2,44%

*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>	0,24 %	0,12 %	0,12 %
<b>Entre 31 i 50 anys</b>	4,95 %	1,61 %	3,34 %
<b>Mes de 50 anys</b>	1,85 %	0,58 %	1,27 %
<b>TOTAL</b>	7,04 %	2,31 %	4,73 %

## 4.7 Mesura de la satisfacció del personal treballador

Els resultats de la política són mesurats anualment mitjançant una enquesta de satisfacció. 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.

	2018	2019
<b>Rotació voluntària (%)</b>	10,49 %	7,73%

<b>Absentisme sense maternitat/paternitat (%)</b>			2018	2019
<b>Fins a 30 anys</b>	Càrrecs directius	Homes	0,00%	0,00%
		Dones	0,66%	0,00%
	Tècnics	Homes	0,00%	0,87%
		Dones	6,12%	6,92%
	Operaris	Homes	1,50%	2,70%
		Dones	3,51%	4,26%
	Peons	Homes	3,87%	5,70%
		Dones	2,82%	7,60%

<b>Entre 31 i 50 anys</b>	Càrrecs directius	Homes	0,59%	0,59%
		Dones	1,51%	2,27%
	Tècnics	Homes	3,32%	2,27%
		Dones	5,62%	5,74%
	Operaris	Homes	2,55%	4,76%
		Dones	6,16%	7,33%
Peons	Homes	9,43%	11,64%	
	Dones	4,56%	9,55%	
<b>Mes de 50 anys</b>	Càrrecs directius	Homes	0,00%	0,00%
		Dones	0,20%	1,33%
	Tècnics	Homes	12,56%	31,39%
		Dones	2,15%	7,44%
	Operaris	Homes	0,70%	4,38%
		Dones	10,59%	5,63%
	Peons	Homes	5,49%	18,64%
		Dones	5,89%	1,72%
<b>GLOBAL</b>			5,35%	6,91%

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

<b>Satisfacció general dels treballadors. Segmentació per àrees.</b>				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Global</b>	4,5	4,4	4,2	4,2
<b>Àrea Social</b>	4,4	4,3	4,1	4,1
<b>Àrea Comercial</b>	4,6	4,4	4,4	4,5
<b>Àrees Transversals</b>	4,4	4,3	4,3	3,9

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

Durant l'any 2018, tal i com es mostra en la taula superior hem tornat a patir un lleuger retrocés que entenem responen als dos següents factors:

- Un període superior a 10 anys sense increments en els mòduls de concertació social que ha comportant el no increment dels salaris en la negociació dels convenis d'aplicació.
- La disminució de la taxa d'atur que ha generat un augment de les expectatives laborals i una dificultat en la recerca de personal.
- A aquesta situació s'ha afegit una nova dificultat consistent en la pujada del Salari Mínim Interprofessional i el seu impacte en el manteniment dels llocs de treball de les persones amb discapacitat contractades al Centre Especial de Treball, doncs ha calgut que fer front a l'augment del diferencial no subvencionat per les administracions públiques.

Per fer front a aquestes amenaces s'han planificat un seguit d'accions:

- Augment i generalització de la retribució variable.
- Retribució flexible a partir de productes com "tiquet guarderia" o "assegurança mèdica".
- Lleuger augment per sobre conveni en els Serveis d'habitatge i residencials (condicions laborals més dificultoses).
- Acord amb els comitès d'empresa, familiars i treballadors amb discapacitat per fer front a l'increment del SMI introduint modificacions en la jornada laboral.
- Anàlisi detallat per serveis i centres de treball i determinació d'accions de millora en els plans de gestió de centres.
- Aliances amb centres formatius per millorar la captació i formació de nous treballadors.
- Accions conjuntes amb altres entitats i federacions dirigides a les administracions públiques per tal millorar el finançament de l'atenció a la discapacitat



# 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	2018	2019
AAVV	4,6	---	---	---	4,6	---
Serveis socials	4,3	---	---	---	4,0	---
Centres educatius	---	4,6	---	---		4,5
Entitats socials, culturals i esportives	---	---	4,5	---	---	---
Centres de salut	---	---	---	4,71	---	---

Comentari: En general valors alts. El descens en els resultats de percepció de serveis socials l'any 2018 es atribuït a la modificació de la metodologia d'obtenció de les dades. En aquesta ocasió es va aprofitar una jornada de treball on estaven reunits tots els tècnics de serveis socials de la comarca del Bages (amb anterioritat les persones enquestades no eren tècnics municipals sinó els responsable polítics de les regidories de serveis socials) i l'administració es va realitzar després d'un debat obert.

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

Satisfacció voluntaris i estudiants en pràctiques					
	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de voluntaris	39	71	89	109	139
Satisfacció voluntaris	4,7	4,8	4,8	4,6	---
Nombre d'estudiants en pràctiques	71	65	82	96	76
Satisfacció estudiants	4,6	4,9	4,9	4,7	4,8

Comentari: Tendència alta i sostinguda.

- **El valor social**

Durant l'any 2019 AMPANS ha realitzat un Càlcul de Valor Social Integrat (VSI-2018) amb l'assessorament de Roots for Sustainability, SL. EIVSI 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 €
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			SROLE
Ratio Retorno Social. Financiación Pública			6,229		SROLS
Ratio Retorno Social Integral (Social + Económico)				9,812	SROLI
Ratio Retono Socio-Emocional			8,50	17,31	SEROI

2017.

	RETORNO ECONÓMICO AAPP	VALOR ECONÓMICO SOCIAL	VALOR SOCIAL ESPECÍFICO	VALOR SOCIAL INTEGRAL	
	REA	VES	VASE	VASI	
	IMPACTO DIRECTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	5.324.477 €	18.736.128 €		18.736.128 €
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES	879.958 €	1.981.194 €		1.981.194 €	VES-IP
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.EP
VALOR SOCIAL ESPECÍFICO			35.324.201 €	35.324.201 €	VSE-F
VALOR INTEGRAL BRUTO	6.450.985 €	21.557.309 €	35.324.201 €	56.881.510 €	VASI-Bruto
Financiación Pública	6.570.545 €	6.570.545 €	6.570.545 €	6.570.545 €	
VALOR INTEGRAL NETO	-119.560 €	14.986.764 €	28.753.656 €	50.310.965 €	VASI-Neto
VALOR SOCIO-EMOCIONAL			47.957.814 €		V-EMO
				98.268.779 €	VALOR INTEGRAL NETO + VALOR EMOCIONAL
Ratio Retorno Caja. Financiación Pública	0,982				ROI
Ratio Retorno Económico. Financiación Pública		3,28			SROLE
Ratio Retorno Social. Financiación Pública			5,376		SROLS
Ratio Retorno Social Integral (Social + Económico)				8,657	SROLI
Ratio Retono Socio-Emocional			7,30	14,96	SEROI

2018.

	RETORNO ECONÓMICO AAPP	VALOR ECONÓMICO SOCIAL	VALOR SOCIAL ESPECÍFICO	VALOR SOCIAL INTEGRAL	
	REA	VES	VASE	VASI	
	IMPACTO DIRECTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	5.159.559 €	17.968.970 €		17.968.970 €
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES	854.564 €	1.828.382 €		1.828.382 €	VES-IP
IMPACTO INDIRECTO PROVEEDORES DE INVERSIÓN	509.242 €	1.271.018 €		1.271.018 €	VES-IP.I
IMPACTO INDIRECTO EMPRESAS PARTICIPADAS	7.271 €	24.691 €		24.691 €	VES-ID.EP
VALOR SOCIAL ESPECÍFICO			35.465.781 €	35.465.781 €	VSE-F
VALOR INTEGRAL BRUTO	6.530.637 €	21.093.060 €	35.465.781 €	56.558.841 €	VASI-Bruto
Financiación Pública	6.680.337 €	6.680.337 €	6.680.337 €	6.680.337 €	
VALOR INTEGRAL NETO	-149.700 €	14.412.723 €	28.785.443 €	49.878.504 €	VASI-Neto
VALOR SOCIO-EMOCIONAL			46.940.803 €		V-EMO
Ratio Retorno Caja. Financiación Pública	0,978				ROI
Ratio Retorno Económico. Financiación Pública		3,16			SROLE
Ratio Retorno Social. Financiación Pública			5,309		SROLS
Ratio Retorno Social Integral (Social + Económico)				8,466	SROLI
Ratio Retono Socio-Emocional			7,03		SEROI

	2016	2017	2018
Valor social absolut (exclous variables emocionals)	54.954.950€	56.881.510€	56.558.841€
Valor social / total ingressos (exclous variables)	1,80 € generats per cada euro ingressat	1,81 generats per cada euro	1,79 generats per cada euro

emocional)		ingressat	ingressat
------------	--	-----------	-----------

L'any 2028 hi ha hagut una disminució del valor social general tant en termes absoluts com relatius degut prioritàriament per :

- a pèrdues en inversions financeres i reintegraments de subvencions a provisionades i algunes del exercici 2017.
- Evolució negativa dels proveïdors que els ha implicat menys beneficis o reducció en els RRHH.
- Lent creixement de la Fundació AMPANS i pèrdua de llocs de treball de persones amb discapacitat.

• **Els premis i reconeixements rebuts:**

2018
<p>La deixalleria de Bufalvent, gestionada pel servei de Medi Ambient d'AMPANS, la més ben puntuada d'Espanya segons l'OCU</p> <p>Premi Mútua Internacional a l'Excel·lència empresarial</p> <p>Premi Prevint a la innovació i inversió per a la millora de la salut en el treball, lliurat a la 24a Nit de l'Empresari de la Cecot</p> <p>Medalla de Plata i dues de Bronze per als Formatges Muntanyola als World Cheese Awards 2018/19</p>
2019
<p>Premi Creu Roja a la Innovació tecnològica per a finalitats humanitàries per a App&amp;town, una app que guia les persones amb discapacitat. Desenvolupada per Mass Factory amb la participació d'AMPANS, premi lliurat al 4Y4N en el marc del Mobile World Congress</p> <p>Millor pràctica per <i>Let's go! Movilidad para todos</i> en el <i>II Encuentro de Prácticas Admirables de Plena Inclusión i Plena Inclusión Aragón</i>.</p> <p>Premi Vinari de Bronze per l'U d'Urpina</p> <p>Medalla gran Or al Catavinum World Wine per l'U</p> <p>Premi a la Millor Iniciativa Solidària 2019, lliurat per l'Associació Catalana de Sommeliers</p> <p>FAAM de Oro d'emprenedoria social pel supermercat Caprabo-AMPANS</p>





- **Presència en mitjans de comunicació**

Presència en mitjans de comunicació <sup>(1)</sup>					
	2015	2016	2017	2018	2019
Mitjans nacionals	33	22	126	168	108
* TV nacionals	4	2	3	6	7
* Premsa i radio nacional	29	20	123	162	101
Mitjans locals	204	168	263	251	405

- **La presència en xarxes socials**

Web i social media					
	2015	2016	2017	2018	2019
Nº visites web.	76.200	87.000	138.203	96.212	103.951
Nº seguidors "social media": facebook	3.764	4.583	5.092	5.470	5.781
Nº seguidors "social media": twitter.	2.670	3.508	4.136	4.853	5.468
Visualitzacions youtube (acumulat des del inici del canal)	81.154	100.747	110.767	149.708	194.414

## 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 la missió i objectius de la fundació:**

- 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 anàlisi 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.

Associació on participa AMPANS	Càrrec de govern	Participació activa	Aportació de fons extres
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	Si	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)	Vocal	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. DE RAMADES I ELAVORADORS DE FORMATGES	Cap	Membres	Membresia
REDESPAÑOLA DE QUESERIAS DE CAMPO Y ARTESANAS	Cap	Membres	Membresia
ASSOCIACIO RESPON.CAT	Cap	Membres	Membresia
ASSOCIACIO CLUSTER SALUT MENTAL CATALUNYA	Cap	Si	Membresia
INSTITUTO DE EMPRESA S.L.	Cap	Membres	Membresia
EUROPEAN ASSOCIATION FOR MENTAL HEALTH IN INTELLECTUAL DISABILITY (EAMHID)	Cap	Si	Membresia
FUNDACIO FACTOR HUMÀ	Cap	Membres	Membresia
<b>FEDERACIO CAT D'ESPORTS PERSONES DISCAPACITAT</b>	Cap	Membres	Membresia
<b>ASSOC CAT DIR RECURSOS HUMANS - AEDIPE</b>	Cap	Membres	Membresia
<b>ASSOCIACIO D'EMPRESARIS DEL POLIGON ELS DOLORS</b>	Cap	Membres	Membresia
<b>MUTUA INTERCOMARCAL</b>	Vocal Junta dirctiva	Membres	Membresia
<b>FUNDACIÓ iSOCIAL</b>	Presidencia	Si	Membresia

Les relacions amb l'entorn es fan més 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>	Foro para la Calidad (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 30PLUS 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
	Cessió d'ús de la Torre Lluvià
	Taula de Salut Mental
<b>ALTHAIA XARXA ASS. MANRESA FUND. PRIVADA</b>	Prestació de serveis sanitaris d' ALTHAIA a AMPANS en els terrenys de Psiquiatria, Rehabilitació i Neurologia, regulació gestió quiosc en centres d'Althaia, suport Salut Mental, Congrés de Conducta
	Facilitar l'atenció i l'abordatge de l'autisme des d' una perspectiva multidisciplinar.
<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 Visa Classic solidària amb la Fundació AMPANS
<b>BBVA</b>	Emissió d'una targeta a Visa Classic solidària amb la Fundació AMPANS
<b>CONSELL REGULADOR DE-NOMINACIÓ ORIGEN PLA DE BAGES</b>	L'objectiu d'aquest conveni és determinar les condicions de la vinya experimental de la Torre Lluvià (Manresa), propietat de l'Ajuntament de Manresa.
<b>CORPORACION CREAR UNIDOS (COLÒMBIA)</b>	Bases per mútua 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>FUNDACIÓ CATALUNYA-LA PEDRERA</b>	Adhesió a la Xarxa Agrosocial de foment del Social Farming
<b>FUNDACIÓ INTERMÈDIA</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>FUNDACIÓ "LA CAIXA"</b>	INCORPORA
<b>FUNDACIÓ SHIP2B</b>	Establir marc de col·laboració amb Ship2B per impulsar conjuntament el desenvolupament de dos labs de startups d'alt impacte social en l'àmbit de les tecnologies accessibles: Tech4social, iPeople & Comuni
<b>GLOBAL MEDIA SOFTWARE S.L.</b>	AMPANS ven els seus drets a GMS perquè aquesta empresa comercialitzi el programa, i l'entitat ingressi per cada venda del programa.
<b>INSTITUT GUTTMANN</b>	Desenvolupament de la plataforma de rehabilitació cognitiva <i>NeuroPersonalTrainer</i>

<b>MASS FACTORY URBAN ACCESSIBLE MOBILITY S.L.</b>	Col·laboració entre AMPANS, Mass Factory i <i>Fundació Hospital Sant Pere Claver</i> pel projecte <i>App&amp;Towun</i>
<b>FUNDACIÓ ISOCIAL</b>	Impulsar i desplegar la innovació en el sector social
<b>FUNDACIÓ UNIVERSIMÉS BALMES DE VIC</b>	Regular la participació de la UVic-UCC, Althaia i AMPANS, a través de la Càtedra de Salut Mental, en la realització de programes de malaltia mental i alteracions de conducta en persones amb discapacitat. Postgrau en malaltia mental.
<b>EAMHID</b>	Realització congrés EAMHID Barcelona 2019.
<b>Control Live</b>	Millorar la qualitat de vida de les persones privades de mobilitat contribuint a prevenir ulceracions i infeccions pulmonars o urinàries derivades de la manca de moviment, a facilitar un millor descans i benestar i a apoderar-les, donant-los un major control sobre la seva mobilitat, més llibertat i autonomia.

## 5.3 Proveïdors

AMPANS promou 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:



**Relació qualitat preu**  
(Especificacions funcionals i no per marca comercial, etc.)



**Competència tècnica**  
(Suport, col·laboració, etc.)



**Capacitat empresarial**  
(Temps d'entrega, comunicació, nivell de servei, capacitat productiva, etc.)



**Conducta ètica**  
i la seva responsabilitat social corporativa i medi ambiental.

*En igualtat de condicions, seleccionem proveïdors de la comarca o zona de desenvolupament de l'activitat, i/o que col·laborin amb l'Entitat ja sigui com a clients, aliats, esponsors 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 medi ambiental (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. S'estableixen relacions amb els proveïdors afi 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.

	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre de proveïdors</b>	1.049	1.009	1073	1066
<b>% despesa en proveïdors Bages</b>	52,16%	54,88%	54,53%	57,52%
<b>% despesa en proveïdors resta província Barcelona</b>	28,24%	29,82%	27,69%	27,67%
<b>% despesa en proveïdors resta Catalunya</b>	2,98%	3,40%	8,9%	4,23%
<b>% despesa en proveïdors resta Espanya</b>	15,50%	11,03%	8,23%	10,02%
<b>% Altres</b>	1,12%	0,87%	0,66%	0,56%

Entre els canvis més rellevants dels darrers anys referents a les compres i a la gestió amb proveïdors, destaquem:

- Amb la finalitat de disminuir la compra en efectiu de l'escola i dels centres assistencials, s'ha fomentat la compra a proveïdors, prèviament homologats, als quals poder comprar via comanda i fer pagament mitjançant transferència.
- S'han revisat els diferents models de contractes existents amb proveïdors amb l'objectiu de la seva estandardització, i s'ha revisat l'adaptació a les noves exigències introduïdes pel nou reglament europeu de protecció de dades.
- Estem treballant en l'adaptació als nous requeriments del sistema de qualitat en 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.
- Estem treballant perquè tots els nostres proveïdors subministrin les seves factures en format electrònic de forma prèvia, per integrar-les a un gestor documental amb la finalitat d'eliminar l'arxiu en paper.

## 5.4 Impacte ambiental

Per AMPANS, la sostenibilitat organitzativa no s'entén si no hi ha un desenvolupament sostenible amb 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: consum 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.
- 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 (2001).
- 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 donant 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 (juny 2014).
- Reconeixement del club EMAS com a empresa amb més de 10 anys d'EMAS (2016)
- Menció especial als premis Ecodisseny 2019 amb el projecte d'economia circular Cintes juntament amb Denso i Demano

### 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 medi ambientals als centres de Santa Maria de Comabella. S'està portant a terme el tercer any d'implantació.

La campanya disposa al canal de youtube de l'entitat <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 medi ambientals.
  - Escola Verda des de l'any 2003 realitzant la Setmana Verda com a acte anual principal.
  - Visites guiades a l'hort de l'escola
  - 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. Els docents d'aquesta activitat 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 publicat al canal de youtube de l'entitat: <http://www.youtube.com/watch?v=-Jvi9xWx5PXY>
  - Consolidació del taller de realització de sabó artesanal procedent d'oli reciclat.
  - Conscienciació sobre el correcte reciclatge mitjançant les campanyes de divulgació del *Capità Bombeta*
- **Servei Prelaboral**
  - Projecte d'elaboració de mobiliari a partir de material en desús.
- **Varis centres**
  - Participació en accions del *Let's Clean Up* tant organitzades per AMPANS com per a altres entitats.
- **Formació ambiental**
  - Formació i sensibilització ambiental al grup autogestors, alumnes de l'escola i a personal del Canonge Restaurant

### 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 la digitalització de registres:

Paper d'oficina	2017	2018	2019	% 19/18
Fulls paper reciclat (unitats)	789500	750000	750000	0%
Paper comprat (tones)	3,9475	3,75	3,75	0%
Paper comprat (tones-personal)	0,0053058	0,0050676	0,0047348	-7%

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

Hi ha hagut un augment molt significatiu en comparació al 2018, però aquest és degut a la distribució de les compres ja que es realitzen compres de packs grans per a reduir costos i segons si s'han comptabilitzat en un any o un altre poden afectar molt, tal i com es pot veure en les dades, el 2017 va ser un any similar al 2019.

Productes de neteja	2017	2018	2019	% 19/18
Total productes de neteja (litres)	18865	9925	22495	127%
Total productes de neteja (litres/€ facturats)	0,0130	0,0066	0,0134	104%

### Productes d'Impremta

S'ha reduït lleugerament el consum de paper degut a la reducció de mermes. I el nivell de compres de tintes s'ha tornat a ajustar degut a que algunes de les tintes es compren amb packs grans per a reduir costos.

Productes d'Impremta (unitats)	2017	2018	2019	% 19/18
Paper (Fulls)	688225	589884	586771	-1%
Paper (Fulls/Producció)	0,318	0,412	0,352	-15%
Tintes (unitats)	129	89	87	-2%
Tintes (unitats/Producció)	5,958E-05	6,22E-05	5,21E-05	-16%

### Matèria primera Formatgeria

Ha empitjorat lleugerament el rendiment degut sobretot a un increment de la producció de formatges derivats de llet de vaca i búfala.

Matèria primera Formatgeria	2017	2018	2019	% 19/18
Llet comprada (litres)	298.230	292.202	327.624	12%
Llet (litres/kg formatge)	7,122	7,104	7,541	-6%

## 5.4.4 Consum de recursos naturals

### Consum d'aigua

Es pot observar un augment continuat des del 2017 que ha estat degut a una fuga al sistema de reg de la Residència Comtals que per les seves característiques es va trigar més d'1 any a detectar.

Durant el 2018 i el 2019 no s'ha consumit aigua dels pous.



Consum d'aigua	2017	2018	2019	% 17/16
Total Ampans (m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	34069	36770	41062	12%
M <sup>3</sup> /usuari i treballador	20,425	21,541	22,463	4%

### Consum de gas

Seguim amb una tendència bona i a la baixa en el consum de gas natural. Això ens indica un bon compliment en les pautes de climatització dels centres.

Consum de gas	2017	2018	2019	% 19/18
Total Ampans <sup>2</sup>	2.026,44	2.157,96	2.084,03	-3%
MWh / usuari i treballador	1,215	1,264	1,140	-10%

### Consum gasoil calefacció i producció

El gasoil només s'utilitza a 3 centres com a combustible per a la calefacció i aigua calenta sanitària (ACS), i a la formatgeria pel procés de pasteurització i ACS, per això no s'ha calculat el consum global sinó que s'ha revisat el consum per centre.

Tant a la Residència Comtals com al Garden s'ha reduït el consum des de 2017. En el cas de la Residència infantil el Pinet, l'augment és degut al fet que la compra es va fer a final d'any, el desembre de 2017, i es va consumir durant el 2018. El 2019 es va haver d'omplir al gener, i aquesta temporalitat ha provocat la diferència en les compres de gasoil.

A la formatgeria l'increment del consum de gasoil és degut a la posta en marxa i regulació de la nova caldera de biomassa, que va significar un sobreesforç per la caldera de gasoil, havent de repetir el procés de pasteurització fins a assolir la temperatura necessària. Durant el 2019 es va canviar la caldera de gasoil.

Centre	2017	2018	2019	% 17/16
Garden litres	10057	9615	6735	-30%
Garden MWh	109,52	104,71	73,34	
MWh-treballador centre	9,13	8,73	6,11	-30%
Comtals litres	22685	24658	20500	-17%
Comtals MWh	247,04	268,53	223,25	
(MWh-usuari)	4,19	4,33	3,60	-17%
Pinet Litres	2565	1759	4722	168%
Pinet MWH	27,93	19,16	51,42	
Mwh-usuari	1,75	1,01	2,45	143%
Formatgeria Litres	3952,00	3607,00	4867,00	35%
Formatgeria MWh	43,04	39,28	53,00	
(MWh-kg)	0,00103	0,00095	0,00122	28%

### Consum de gasoil en vehicles

La reducció de gasoil que mostra la taula inferior respon a les dades informatives de l'any 2019 del consum dels vehicles d' Ampans Medi Ambient, sent aquesta activitat el principal consum de gasoil degut als camions de recollida selectiva. L'anàlisi del consum, sense considerar aquesta variable, no difereix d'anys anteriors.

Consum de gasoil en vehicles	2017	2018	2019	% 19/18
Ttal litres consumits	272524	210136	49453,32	-76%
Ttal MWh consumits	2928,543	2258,121	531,425	-76%
Ttal km realitzats	1.251.604	1158352	557665	-52%
Mwh/ 100 Km	0,00234	0,00195	0,0953	-51%
Litres / 100 km	21,77397 963	18,14094 507	8,8679	-51%

### Consum de gasolina

Consum de gasolina	2017	2018	2019	% 17/16
Litres de gasolina	4440	3890	3514	-10%
Litres de gasolina / facturació	0,00724	0,00648	0,00433	-33%

### Consum d'electricitat (kw)

El 2018 i el 2019 s'ha augmentat el consum elèctric sobretot per a l'augment de centres residencials i la descentralització del Centre ocupacional la Llum en un conjunt de petits serveis distribuïts pel territori. Per a millorar aquest aspecte, el 2019 s'ha començat a instal·lar energia solar fotovoltaica.

Centre	2017	2018	2019	% 19/18
Total Ampans (MWh) <sup>2</sup>	1784,434	1.972,27	2.131,38	8%
MWh/usuari i treballador	1,0698	1,1554	1,1660	1%

### Índex consum recursos naturals

Els consums de recursos naturals es mantenen estables tot i l'augment de centres i la descentralització del Centre Ocupacional la Llum.

Energia	2017	2018	2019	% 19/18
Electricitat	1784,434	1972,27	2131,38	8%
Gas natural	2.026,44	2.157,96	2.084,03	-3%
Gasoil calefacció i producció	399,598	412,513	349,591	-15%
<b>Total</b>	4210,471	4542,74 3	4564,99 9	0%
<b>MWh-usuari i treballador</b>	2,524	2,661	2,497	-6%

## 5.4.5 Emissions de gasos d'efecte hivernacle

### Emissions CO

En els valors s'observa un augment però aquest és degut a que anualment s'hi ha afegit més paràmetres en el càlcul de la petjada del Carboni. En el 2018 s'hi ha inclòs matèries primeres (signifiquen un 43% de les emissions del 2018) i en el 2019 s'hi ha incorporat els desplaçaments in-itinere (signifiquen un 28% de les emissions del 2019). Es pot observar com en els principals elements causant de les emissions de CO<sub>2</sub> s'han reduït anualment, sobretot les d'origen elèctric ja que s'estan fent instal·lacions solars fotovoltaïques d'autoconsum.

<b>Càlcul tones (CO<sub>2</sub>)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>% 19/18</b>
Electricitat	699,498	737,21	585,51	-21%
Gas natural	364,759	386,18	380,41	-1%
Gasoil calefacció	105,312	103,33	109,06	6%
Gasoil vehicles	339,709	523,96	461,63	-12%
Gasolina	9,750	8,39	10	22%
Gasos Fluorats	9,021	19,42	51	161%
Aigua de xarxa	13,457	12,51	16	28%
Residus	13,951	44,34	35,66	-20%
Matèries primeres	-	1522,22	1385,026	-9%
Desplaçaments in-itinere		-	1201,4	
<b>Total</b>	<b>155,457</b>	<b>3377.7</b>	<b>4244.3</b>	<b>26%</b>
<b>Total relatiu usuari i treballador</b>	<b>0,931</b>	<b>1.91</b>	<b>2.27</b>	<b>19%</b>

<b>Total</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
kg SO <sub>x</sub>	78,188	94,194	79896
kg NO <sub>x</sub>	1207,912	3808,207	990,09
kg partícules	91,760	270,679	66831

## 5.4.6 Residus generats

### Residus generats (kg)

RESIDUS (kg)	CODI CER	CLA	T		2017	2018	2019	% 19/18
Paper i Cartró	200101	NE	V11	Kgr	50154	52090	36476	-30%
				kg/usuari+trebal-lador	30,07	30,52	19,95	-35%
Oli vegetal (Canonge Restaurant)	200125	NE	T62	Kgr	550	550	720	31%
				kg/usuari+trebal-lador	0,330	0,322	0,394	22%
Fangs Depuradora	200304	NE	V83	Kgr	0	43660		-100%
				kg/usuari+trebal-lador	0,00	25,58	0,00	-100%
Envasos amb pintures i tintes, vernís i dissolvents	80111	E	T62	Kgr	0	36		-100%
				kg/usuari+trebal-lador	<b>0,000</b>	0,021	0,000	-100%
Dissolvent brut	140603	E	T62	Kgr			27	
				kg/usuari+trebal-lador	0	0	0,0148	
Envasos plàstics i metàl·lics bruts	150110	E	T62	Kgr	0	40	160	300%
				kg/usuari+trebal-lador	0	0,0234	0,0875	274%
Draps, paper i absorbents contaminants	150202	E	T62	Kgr	0	9	3	-67%
				kg/usuari+trebal-lador	0	0,00527	0,00164	-69%
Envasos fitosanitaris (Jardineria)	150110	E	T62	Kgr	3,7			
				kg/usuari+trebal-lador	0,0022	0	0	
Aerosols	150111	E	T62	Kgr	0	4		-100%
				kg/usuari+trebal-lador	0	0,0023	0	-100%
Polietilè alta densitat (Garden)	200139	NE	V12	Kgr	1829	1991	660	-67%
				kg/usuari+trebal-lador	1,096	1,166	0,361	-69%
Plàstic	200139	NE	V12	Kgr			2928	
				kg/usuari+trebal-lador	0	0	1,602	
Restes vegetals (Jardineria)	200201	NE	V83	Kgr	7580	105950	5940	-94%
				kg/usuari+trebal-lador	4,544	62,068	3,249	-95%
Orgànica	200108	NE	V83	Kgr		220	2037	826%
				kg/usuari+trebal-lador	0	0,129	1,114	765%
	20203	NE	V83	Kgr		1160		-100%

Formatges fora d'ús				kg/usuari+treballador	0	0,680	0	-100%
Rebuig	200301	NE	T12	Kgr	2820		43120	
				kg/usuari+treballador	1,691	0	23,589	
Alumini	170402	NE	V41	Kgr	726	940		-100%
				kg/usuari+treballador	0,435	0,551	0	-100%
Metalls	170407	NE	V41	Kgr	1710	177		-100%
				kg/usuari+treballador	1,025	0,104	0	-100%
<b>Total</b>				<b>Kgr</b>	<b>65372,7</b>	<b>206827</b>	<b>92071</b>	<b>-55%</b>
				<b>kg/usuari+treballador</b>	<b>39,192</b>	<b>121,164</b>	<b>50,367</b>	<b>-58%</b>

Comentari: No disposem de les dades de residus gestionats via servei de recollida municipal. Els residus de restes vegetals es repleguen en una zona preparada per a tal, i es fa una recollida més concentrada per a reduir costos. L'obertura de la nova nau de Serveis a la Indústria ha significat gestionar els residus d'orgànica, d'envasos i de rebuig via gestor autoritzat i per això ja disposem de les dades de generació de residus.

	2017	2018	2019	% 19/18
<b>RESIDUS PER TIPOLOGIA</b>				
Total residus Especial (KG)	3,7	89	190	113%
% residus Especial respecte el total	0,01%	0,04%	0,21%	380%
Total residus No Especial (Tn)	65369	206738	91881	-56%
% residus No Especial respecte el total	99,99%	99,96%	99,79%	0%
<b>RESIDUS PER GESTIÓ</b>				
Total residus valoritzats (Tn)	61999	206188	48041	-77%
% Residus Valoritzats	94,84%	99,69%	52,18%	-48%
Total residus tractats (Tn)	3373,7	639	44030	6790%
% Residus Tractats	5,16%	0,31%	47,82%	15379%

Comentari: Els residus especials a proporció són molt poca quantitat i en petites variacions significa un augment en percentatge molt gran. L'augment del % de residus tractats és degut sobretot a l'augment del rebuig que es gestiona via gestor autoritzat a la nova nau de manipulats i la reducció de la gestió de restes de poda de l'any 2019.

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 Payás, Residència Comtals i Granja Urpina)

### Residus gestionats a les deixalleries

Adjuntem taula amb la relació de quilos que es gestionen a les deixalleries. S'observa que anualment s'augmenten els residus recollits a la deixalleria i per tant es millora el reciclatge

Tipus residus	2017	2016	2017	% 19/18
Residus especials	436,748	531,502	631,62	19%
Residus ordinaris	741,066	870,782	985,368	13%
Residus voluminosos i altres	15.362,58	17.834,40	19.761,70	11%
<b>Total</b>	<b>16.540,39</b>	<b>19.236,68</b>	<b>21.378,68</b>	11%

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		2017	2018	2019	
Data	08/02/2013*	11/12/2017	06/03/2019	30/12/2019	03/02/2020
pH	6-9	7,26	7,35	7,73	7,7
MES	80 mg/l	23,3	55,6	252	35
DQO <sub>nd</sub>	150 mg/l	60	102	308	50
Fosfor <sub>total</sub>	10 mg/l	7,4	6,44	10,2	3,8
N-Kjeldahl	40 mg/l	6,38	19,9	149	4
Olis i greixos	10 mg/l	<1	1,06	3,76	<10
Detergents	1 mg/l	<0,1	0,2	0,1	

\*Limits segons actual permís d'abocament

El 2019 es va fer una analítica i es va fer just l'endemà que s'havien fet tasques de manteniment i encara no s'havia estabilitzat. Per això es va fer una contra mostra el 3 de febrer de 2020 la qual va donar tot 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		2017	2019
Data	21/09/15*	29/09/2017	03/07/2019
pH	6-9	7,6	7,19
MES	80 mg/l	30	48
N-Kjeldahl	35 mg/l	23,6	13,4
DQO <sub>nd</sub>	160 mg/l	128	84

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

**Vessaments:** zero vessaments.

**Reclamacions medi ambientals:** Durant el període 2018/19 hi va haver una queixa ambiental d'un veí de la finca Urpina, a Sant Salvador de Guardiola, que va significar una inspecció de l'ACA i que es va tancar amb un resultat favorable a la nostra entitat.

# 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, carter 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, entre altres.



**Neteja:** Utilització de productes de neteja biodegradables; ús de cubell de doble cos per a reduir el consum d'aigua i fregar amb aigua sempre neta; adaptació de les bosses d'escombraries als cubell per a evitar el malbaratament de plàstic; ús de draps i mopes de microfibra diferenciats per a cada feina, reduint les rentades d'aquests; formació i sensibilització als equips de neteja en consums d'aigua, consums energètics i altres.



**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, entre altres.



**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 diferenciats amb productes biodegradables i d'agricultura ecològica.



**Formatgeria:** Elaboració artesanal i gamma de formatge ecològic. Ús d'envasos ajustats al producte.



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



**Gestió de deixalleries:** Assessorament i suport als usuaris per a separar correctament els residus. Zona de desballestament de mobles o peces que contenen fusta i vidre.



En relació a la normativa ambiental i de seguretat industrial:

Àmbit d'aplicació	Accions que fem
Alta i seguiment d'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 d'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. Origen de la llet	Varietat i D.O.
Substàncies que poden tenir impactes ambientals o socials	Projecte AMPANS ECO, si procedeix	Projecte AMPANS ECO, si procedeix
Instruccions de seguretat	Identificació d'al·lèrgens Identificació gluten si en té Absència de lactosa Temperatura 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 els períodes 2018 i 2019.

## 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 2019 es van presentar un total de 22 treballs provinents d'Espanya i iberoamerica.
- AMPANS, en aliança amb Althaia, organitza de forma biennal el **Congrés Estatal sobre Alteracions de Conducta**. En l'edició 2019 va fer paral·lel compartint seu i organització amb el *12è Congress of the European Association for Mental Health in intellectual Disability* de l'associació EAMHID, que va reunir al Palau Firal de Barcelona amb la presència de destacats especialistes d'àmbit internacional. En aquesta darrera edició 2019 van assistir-hi 603 persones.
- AMPANS, conjuntament amb Althaia, coorganitza el **Postgrau sobre malaltia mental i alteracions de la conducta en persones amb discapacitat intel·lectual**, que es desenvolupa a la UVIC (Universitat de Vic/Universitat central de Catalunya). 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, 2019-20, es van inscriure 28 persones.



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

**603 participants**  
al IV  
Congrés  
Estatal sobre  
Alteracions de  
Conducta

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

# 6

## Resultats clau

---

Avancem amb responsabilitat  
i compromís cap a la  
transformació social

# 6.1 Econòmic

Les directrius o guies d'actuació en relació a la gestió econòmica-financera i al subministrament de la informació econòmica-financera, estan recollides al **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 a la presa de decisions.
- Els diferents serveis i les diferents seccions disposaran del suport d'una sèrie de departaments transversals, que no han de suposar un cost excessiu per a 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.
- La gestió de la cartera d'instruments financers temporals es guiarà per la "Política d'inversions" aprovada per la "Comissió d'inversions", instaurada en virtut de les recomanacions del "Codi de conducta relatiu a les inversions de les entitats sense ànim de lucre" de la Comissió del Mercat de Valors, qui en fa també el seguiment.

## 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 consi-

deració 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 la planificació.

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

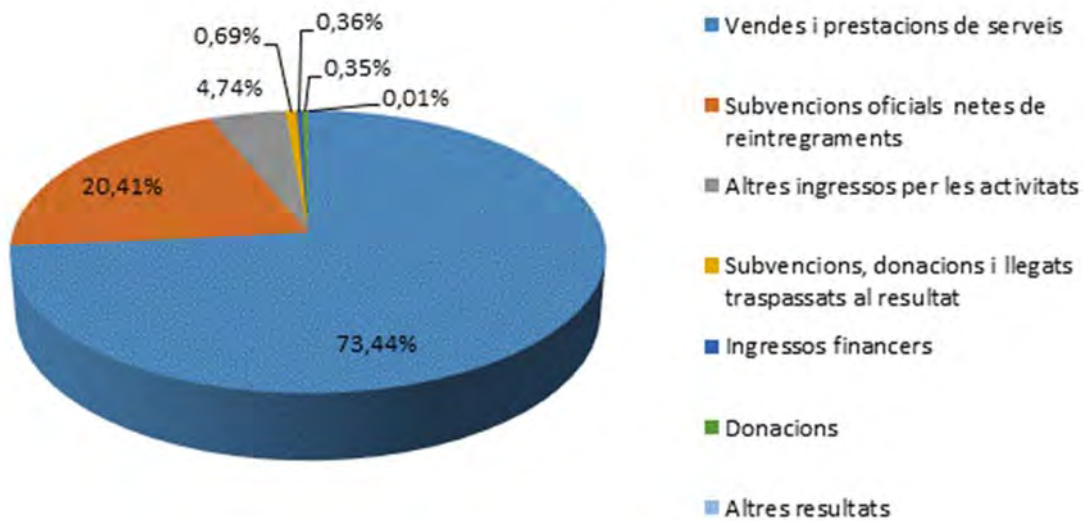
### L'evolució dels ingressos:

	2016	2017	2018	2019
<b>Ingressos</b>	30.635.711,73	31.454.288,86	31.673.000,30	34.882.683,85

### 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'inclou 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.

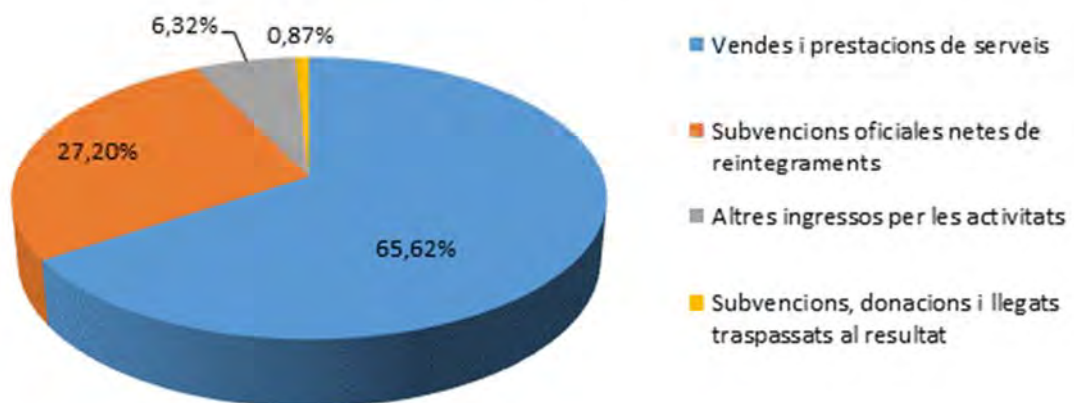
## Distribució ingressos



### Detall ingressos provinents de les administracions públiques

Els ingressos provinents de les administracions públiques suposen aproximadament un 66% del total dels ingressos, per diferents naturaleses, tal com es detalla en el següent gràfic:

## Detall ingressos provinents de les administracions públiques



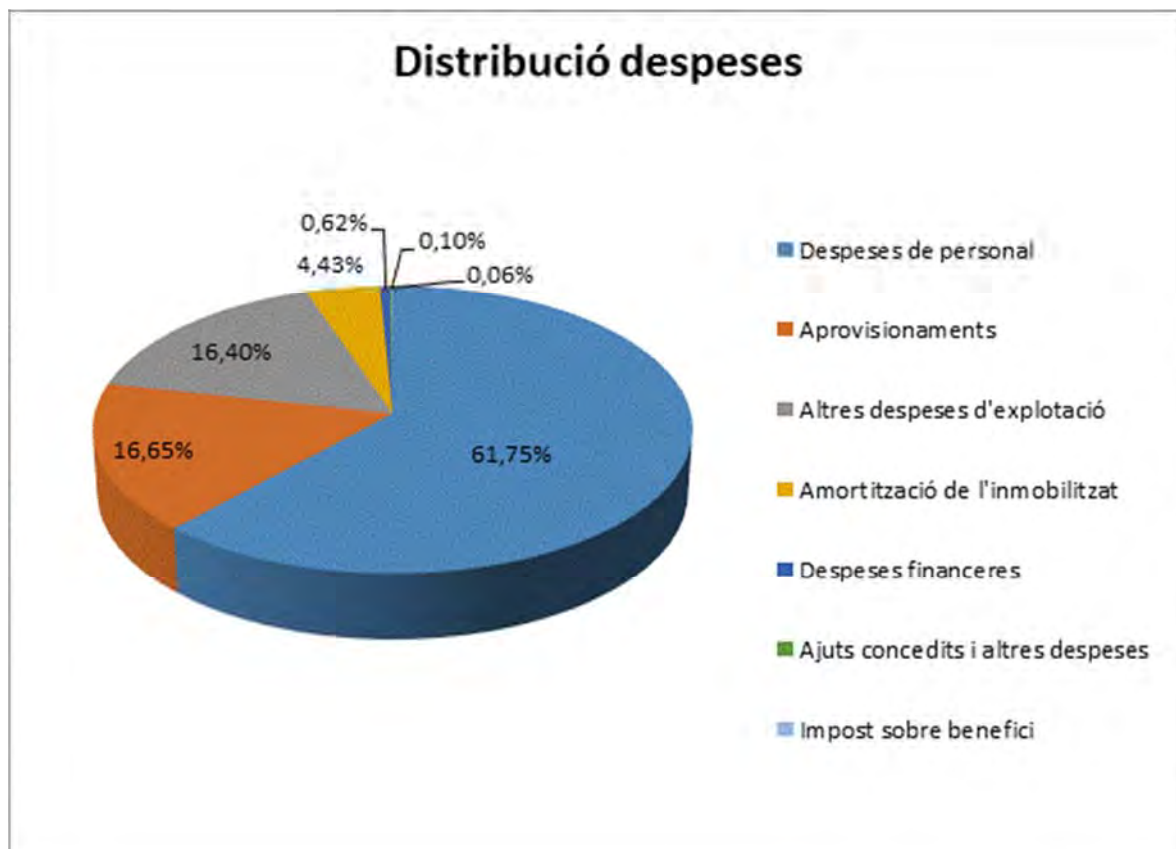
El grup rep ingressos de les administracions públiques per diferents conceptes. El principal, com ja s'ha indicat anteriorment, és per la facturació de la provisió de places d'acolliment residencial o d'atenció diürna dels contractes licitats i adjudicats. També rep subvencions a l'explotació per diferents 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:

	2016	2017	2018	2019
<b>Despeses</b>	27.070.876,62	28.025.281,89	29.002.846,21	31.146.658,13

### 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 oferim, ja siguin serveis residencials, d'atenció diürna o d'inserció laboral. Els aprovisionaments corresponents 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

	2016	2017	2018	2019
<b>Resultat</b>	3.564.835,11	3.429.006,97	2.670.154,09	3.736.025.72

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).

	2016	2017	2018	2019
<b>Rati de solvència</b>	5,98	5,86	5,86	5,12
<b>Rati d'endeutament</b>	11%	11%	11%	14%

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)	365 places de servei de teràpia ocupacional 129 places de servei ocupacional d'inserció 17 places de centre de dia d'atenció especialitzada. 43 places de servei prelaboral per a malats mentals
Centres de treball a diferents poblacions del Bages i el Moianès (Artés, Avinyó, Balsareny, Cardona, Castellbell i el Vilar, Manresa, Moià, Navarcles, Navàs, Sant Fruitós, Sant Joan de Vilatorrada, Sant Vicenç de Castellet, Santpedor, Súria, Sant Salvador de Guardiola i Sallent)	867 treballadors, dels quals un 28% disposa de certificat de discapacitat.
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)	en funció de la demanda

## 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:

- L'autoavaluació de la Qualitat de Servei mitjançant la metodologia "EVALUAR" amb la participació de: famílies, persones amb discapacitat i personal treballador.
- I el 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
  - De 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 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 en el temps previst

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>% Assoliment ACCIONS pla estratègic AMPANS</b>	60%	60%	53%	48 %	40 %

### Assoliment objectius/INDICADORS pla estratègic

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>% Assoliment objectius/INDICADORS pla estratègic</b>	83%	84%	80%	72 %	77 %

## 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, de forma àmplia, la següent informació: institucional; organitzativa; de planificació i programació; impacte social; informació econòmica, pressupostària i patrimonial; 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 2018 i 2019 l'entitat ha fet efectives les següents multes:

Concepte	2018	2019
Multes de tràfic	1 (45 €)	
Sancions per retard en l'ingrés de tributs, impostos		3 (288,84 €)
Sanció departament de TBF (normativa Treball)*		2 (5175,6 €)
Responsabilitat patrimonial (danys elements públics)**		1 (399,58€)
<b>Total</b>	<b>45 €</b>	<b>5864,02 €</b>

\*Corresponents a Fundació Ampans i Ampans Medi Ambient per infracció en matèria de relacions laboral i prevenció de riscos laborals.

\*\*Desperfectes en mobiliari urbà, maniobrant un camió de recollida selectiva. Ajuntament de Cardona.

# 7

## Índex GRI

---

Compromesos amb la  
sostenibilitat i transparència

## CONTINGUTS BÀSICS GENERALS

Continguts bàsics generals	Pàgines
<b>ESTRATÈGIA 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 del 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	No procedeix
<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

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS	
CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS	Continguts i pàgines
<b>CATEGORIA ECONOMIA</b>	
Acompliment econòmic	<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
Presència al mercat	<b>Enfocament de la gestió</b> 4. Recursos humans
	<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
Conseqüències econòmiques indirectes	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.1 Econòmic
	<b>G4-EC7 Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i les classes de serveis.</b> 6.1 Econòmic
Pràctiques d'adquisició	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-EC9 Despeses amb proveïdors locals</b> 5.3 Proveïdors
<b>CATEGORIA MEDI AMBIENT</b>	
Materials	<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



Efluents 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

CATEGORIA ACOMPLIMENT SOCIAL

SUBCATEGORIA: PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE

Ocupació	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>4. Recursos humans</p>
	<p><b>G4-LA1 Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana de treballadors, desglossats per grup d'edat, per gènere i per regió.</b></p> <p>4.1 Seleccionar, acollir i integrar</p> <p>4.7 Mesura de la satisfacció del personal treballador</p>
	<p><b>G4-LA2 Prestacions socials pels treballadors</b></p> <p>4.3 Participar, implicar i reconèixer.</p>
	<p><b>G4-LA3 Index de reincorporació a la feina i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per gènere.</b></p> <p>4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.</p>
Salut i seguretat en el treball	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>4. Recursos humans</p>
	<p><b>G4-LA5 Percentatge de treballadors representat en comitès formals de seguretat.</b></p> <p>4.3 Participar, implicar i reconèixer.</p>
	<p><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></p>
	<p><b>G4-LA7 Treballadors on la professió té una incidència o un risc elevats de malaltia</b></p> <p>4.5 Prevenir i cuidar el capital humà.</p>
Capacitació i educació	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>4.2 Formar i desenvolupar</p>
	<p><b>G4-LA9 Mitjana d'hores de capacitació anuals per treballador, desglossada per gènere i per categoria laboral.</b></p> <p>4.2 Formar i desenvolupar</p>
	<p><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></p> <p>4.2 Formar i desenvolupar</p>
	<p><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></p> <p>4.4 Avaluar el desenvolupament.</p>

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
Igualtat de retribució entre homes i dones	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans
	<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.
Avaluació de les practiques laborals dels proveïdors	<b>Enfocament de la gestió.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-LA14 Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relatius a les pràctiques laborals.</b> 5.3 Proveïdors
	<b>G4-LA15 Impactes negatius significatius, reals i potencials, de les pràctiques laborals a la cadena de subministrament, i mesures al respecte</b> 5.3 Proveïdors
Mecanismes de reclamació sobre les practiques laborals	<b>Enfocament de la gestió.</b> 6.3 Compliment de la legislació i reputació.
	<b>G4-LA16 Nombre de reclamacions sobre pràctiques 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.
Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	<b>Enfocament de la gestió.</b> 4. Recursos humans. Introducció. 4.3 Participar, implicar i reconèixer
	<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	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p> <p>4. Recursos humans. Introducció.</p>
	<p><b>G4-HR9 Nombre i percentatge de servei que han esta objecte d'avaluació d'impacte en matèria de drets humans.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p> <p>4. Recursos humans. Introducció.</p>
Avaluació dels proveïdors en matèria de Drets Humans	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>5.3 Proveïdors</p>
	<p><b>G4-HR10 percentatge de nous proveïdors que van examinar en funció de criteris relatius als drets humans</b></p> <p>5.3 Proveïdors</p>
	<p><b>G4-HR11 Impactes negatius significatius en matèria de drets humans, reals i potencials, a la cadena de subministrament, i mesures adoptades</b></p> <p>5.3 Proveïdors</p>
Mecanisme de reclamació en matèria de Drets Humans	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p>
	<p><b>G4-HR12 Nombre de reclamacions sobre drets humans que s'han presentat, abordat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p>
<b>SUBCATEGORIA SOCIETAT</b>	
Comunitats locals	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>5. Societat</p>
	<p><b>G4-SO1 Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p> <p>5.2 Participació i implicació social</p> <p>5.4 Impacto ambiental</p> <p>5.6 Promoció del territori</p> <p>6.3 Compliment de la legislació i reputació.</p>
	<p><b>G4-SO2 Centres d'operacions amb impactes negatius significatius, reals o potencials, sobre les comunitats locals.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p> <p>5.2 Participació i implicació social</p> <p>5.4 Impacto ambiental</p> <p>5.6 Promoció del territorio</p> <p>6.3 Compliment de la legislació i reputació.</p>

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 social 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	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client</p>
	<p><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></p> <p>5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client</p>
	<p><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></p> <p>5.5 Reducció del impacte dels productes i serveis en la salut del client</p>
	<p><b>G4-PR5 Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients</b></p> <p>3.2 Client comercial</p> <p>3.1 Usuaris i famílies.</p>
Privacitat dels clients	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p>
	<p><b>G4-PR8 Nombre de reclamacions fonamentades sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients.</b></p> <p>3.3 Seguretat en la informació i drets de les persones</p>
Compliment regulatori	<p><b>Enfocament de la gestió.</b></p> <p>6.3 Compliment de la legislació i reputació</p>
	<p><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></p> <p>6.3 Compliment de la legislació i reputació.</p>

# AMPANS

Compromís amb les persones  
amb discapacitat intel·lectual

Aquesta memòria de sostenibilitat recull l'activitat del grup AMPANS 2018-2019 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)

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

Junts fem futur

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