



**Estudi d'identificació
de bones pràctiques
en Responsabilitat Social
a les PIMES de Mataró
2008**



Ajuntament de Mataró
Institut Municipal de Promoció Econòmica



Responsabilitat Social
de les Organitzacions



Estudi d'identificació de bones pràctiques en Responsabilitat Social a les PIMES de Mataró. 2008

Pròleg.....	pàg. 5
Introducció.....	pàg. 7
Metodologia de l'estudi.....	pàg. 8
Les fitxes del llibre.....	pàg. 9
Glossari.....	pàg. 9
FITXES D'EMPRESES.....	pàg. 11



Alicia Romero Llano
Presidenta de l'IMPEM

Novembre 2008

Em complau presentar-vos el tercer llibre que edita l'IMPEM amb bones pràctiques de Responsabilitat Social a les empreses de la ciutat.

Aquest llibre té algunes peculiaritats que voldria comentar en aquest pròleg.

En primer lloc se centra en un àmbit de la Responsabilitat Social com és la conciliació de la vida laboral, personal i familiar. La vida laboral que és aquell temps que passem a la feina, treballant. La vida familiar que és el temps que dediquem a la família: infants, persones grans, persones dependents... i la vida personal que és el temps que ens dediquem a nosaltres, a les nostres aficions...

Cada cop més l'empresa ha de tenir en compte aquests aspectes de la vida de les persones que pertanyen a l'organització i intentar facilitar al personal poder-los encaixar, poder-los gaudir atès que una empresa que té en compte aquests aspectes és una empresa que fidelitza el seu capital humà, el seu saber. En conseqüència esdevé una organització més competitiva.

En segon lloc hem treballat amb empreses dels sectors del comerç i l'hostaleria, que són dos sectors amb una forta presència a la nostra ciutat (dins del sector serveis suposen el 50%) amb una tradició d'horaris molt llargs i estàtics, cosa que fa que les persones que hi treballen es plantegin altres ocupacions. En aquest sentit la rotació és molt alta. Això té un elevat cost per a l'empresa. La conciliació és un conjunt de mesures que poden jugar un paper important, ja que permet flexibilitzar i adaptar horaris per compaginar la vida laboral, familiar i personal.

El resultat és en aquest llibre, en el qual hem començat a treballar amb el Gremi d'Hostaleria de Mataró i Maresme, amb la Unió de Botiguers de Mataró i amb l'Associació Boulevards de Mataró que són les que ens han proporcionat les empreses associades per poder explicar-los el projecte.

Després de la signatura d'un conveni el març de 2007- anomenat Facilitem la Conciliació- la tasca ha estat informar les empreses de la possibilitat de treballar-hi la conciliació de la vida laboral, personal i familiar. Aquest conveni és una prova pilot i pionera al territori.

L'IMPEM va començar a treballar en Responsabilitat Social l'any 2004 i un dels objectius és anar vers ocupació de qualitat en unes empreses competitives i sostenibles. La qualitat en l'ocupació passa també per la manera com les empreses s'autogestionen internament i en les seves relacions amb l'entorn.

Una fórmula per tal de donar a conèixer aquesta tasca és la difusió del treball amb les empreses que poden servir d'exemple a altres i de reclam, tant pel personal qualificat que valora aquesta gestió com de fidelització pel propi personal que ja hi treballa.

Val a dir que no ha estat fàcil i que moltes empreses encara es mostren expectants en aquest tema, aquest llibre està dedicat especialment a aquestes.

Incansables seguim en aquesta línia i us presentem el tercer llibre amb els casos d'empreses que han reflexionat i han apostat per accions que facilitin la conciliació.

Introducció

La necessitat de les persones treballadores de conciliar la seva feina amb altres aspectes de la vida personal i familiar és un repte i una necessitat per a les empreses. Per a les persones, el fet de comptar amb un entorn laboral que els permeti conciliar és un dels factors decisius a l'hora d'escollir un lloc de treball, el factor temps i la importància que estan tenint altres aspectes extra laborals – la família, la formació al llarg de la vida, el temps d'oci- determinen que l'aspecte salarial no sigui l'únic ni necessàriament el més important dels factors en joc. La flexibilitat horària, els serveis a què es poden tenir accés, l'oportunitat de formar-se dins la feina...molts altres aspectes conformen el que s'anomena salari mental.

La Responsabilitat Social (RS) implica el compromís de l'empresa envers les necessitats dels seus grups d'interès, i és el mateix personal treballador un dels bàsics dins la dimensió interna de la RS.

Tot i que el capital humà és un element molt important a qualsevol empresa, en el cas de sectors de serveis com el comerç o l'hostaleria es converteix en un puntal bàsic, en la pedra angular perquè funcioni bé tot l'engranatge. Estem davant de sectors que no són atractius per qui busca feina i que, alhora, necessiten persones formades i motivades per treballar-hi.

El treball amb les empreses dels sectors del comerç i l'hostaleria va començar amb la signatura d'un conveni entre la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, l'IMPEM, el Gremi d'Hostaleria de Mataró i Maresme, amb la Unió de Botiguers de Mataró i amb l'Associació Boulevard de Mataró.

La Generalitat de Catalunya ha aportat l'eina de les 6C que és un mètode en suport CD per tal de gestionar les accions de Conciliació: dissenyar-les, comunicar-les, posar-les en marxa, avaluar-les i millorar-les.

La Diputació de Barcelona ha aportat una eina d'autodiagnosi en Responsabilitat Social i tots els seus àmbits (laboral, econòmic, mediambiental) que va ser elaborat en el marc del programa europeu Equal Ressort.

L'IMPEM ha aportat el personal tècnic que ha desenvolupat la metodologia i les entitats empresarials han aportat les empreses associades.

Des de l'any 2004 que l'IMPEM està treballant en diferents projectes de Responsabilitat Social. Entre d'altres va participar a la Iniciativa Comunitària Equal, projecte Ressort de Responsabilitat Social per a les pime liderat per la Diputació de Barcelona en el marc del qual els socis del projecte van elaborar eines per diagnosticar i implementar bones pràctiques en matèria de qualitat en l'ocupació, i la conciliació de la vida laboral, familiar i personal és una d'elles.

El Departament de Treball de la Generalitat des de la Direcció General d'Igualtat Oportunitats treballa en l'elaboració de diferents mètodes de gestió i organització del temps per a les empreses, entre ells "Les 6 C de la Conciliació" i que l'Acord Estratègic per a la internacionalització, la Qualitat de l'Ocupació i la Competitivitat de l'Economia catalana 2008-11, recull i fa palesa la necessitat d'impulsar la responsabilitat social a les empreses catalanes, incorporant la necessitat de la conciliació.

Aquest conveni tenia i té per objectiu actualitzar i millorar les eines metodològiques existents, formar i informar les empreses en la temàtica de la responsabilitat social i implementar accions de conciliació en empreses d'aquests sectors.

La Responsabilitat Social en general i les mesures de Conciliació de la vida laboral, personal i familiar aporta una sèrie de beneficis per l'empresa, com són:

- Millora de la qualitat del treball del personal.
- Evita un cost a l'empresa (absentisme, escàs compromís amb l'empresa, baixes, rotació del personal...).
- Millora el salari mental (elements i mesures, no econòmiques, que incrementen la qualitat de vida de la persona en el treball).
- Millora de la qualitat de servei.
- Millora de la imatge de l'empresa.



- Contractació i retenció de personal qualificat.
- Increment del compromís amb l'empresa.
- Millora productivitat/ rendibilitat de l'empresa.
- Increment de la satisfacció laboral del personal.
- Les empreses que concilien atreuen a personal qualificat.
- Millora del clima laboral.
- Orgull corporatiu del personal.
- Disminueix el nivell d'estrès.
- Millora de la reputació corporativa dels grups d'interès (clientela, proveïment...).
- Fidelització de la clientela.
- Atracció de professionals qualificats.

Metodologia de l'estudi

Les empreses ens han vingut proposades per les diferents entitats empresarials. Hi ha hagut un primer contacte amb elles per informar-les del treball a portar a terme i pel que fa a la gestió responsable del seu negoci.

A partir d'aquí la resta de contactes s'ha fet, majoritàriament, en persona en cada una de les empreses per recollir totes les dades, fer les propostes i donar el suport necessari.

Per dur a terme tota l'actuació prevista al conveni, s'han emprat diferents eines:

1. Eina de diagnosi general de RS: dissenyada en el marc del projecte Ressorc i que preveu tots els àmbits de la RS.
2. Eina de conciliació 6C: elaborada pel Departament de Treball de la Generalitat i que explica pas a pas el que cal fer per saber la realitat de l'empresa en aquest àmbit, per interpretar la diagnosi, per poder proposar accions i portar-les a terme.
3. Qüestionari al personal treballador amb dades referents al perfil (edat, sexe, antiguitat, jornada, càrregues familiars...) i necessitats i mancances manifestades (comunicació, flexibilitat, formació...) elaborat per IMPEM.

Les fases de treball

La proposta abasta diverses fases:

1. Diagnosi general: per detectar la maduresa de les pimes pel que fa a la RS, es fa a través de l'eina de l'equal Ressorc que és un qüestionari en línia que dona una primera aproximació de l'estat de l'empresa en els diferents àmbits de la RS.
2. Diagnosi de conciliació: per detectar l'estat de l'empresa en aquest àmbit en concret i es fa amb l'eina "les 6C de la conciliació".
3. Diagnosi i recollida de dades del personal: paral·lelament es recullen les dades del personal per mitjà d'un qüestionari anònim.

D'aquesta manera tenim la visió de tothom que forma l'empresa.

4. Pla d'accions a desenvolupar per les empreses: s'elabora un document amb els resultats de la diagnosi i amb la proposta d'accions a portar a terme segons la realitat de cada empresa. En aquesta fase sovint ens trobem que abans d'abordar mesures de conciliació directament, cal que l'empresa treballi altres aspectes més bàsics, com són la comunicació interna, un protocol d'acollida...

Per aquesta raó sovint les mesures que es proposen van més enllà de la conciliació de la vida laboral, familiar i personal.

5. Acompanyament: les empreses que han volgut posar en marxa una o diverses mesures han estat assessorades per professionals amb especialització en cada un dels temes.
6. Difusió: les empreses que han treballat i reflexionat sobre la flexibilitat horària i altres mesures que poden facilitar la conciliació i que estan en un procés prou avançat són les que estan en aquest llibre. Hi ha altres empreses que estan en els inicis d'aquest treball i que seran les protagonistes d'altres publicacions.

Les fitxes del llibre

A les fitxes hi trobareu aquests apartats:

Empresa: on hi ha una descripció de l'empresa de com i quan va començar la seva activitat entre altres dades que ens situen una mica.

L'Empresa i la conciliació: on hi ha les bones pràctiques detectades en cada una d'elles, coses que ja es fan i que hem recollit quan les hem anat a visitar i hem analitzat la seva manera de treballar i gestionar-la.

Valoració aspectes conciliació: en aquest apartat hi ha el resultat de la diagnosi en el qual es veu la seva situació actual en temes de Conciliació de la vida laboral, personal i familiar i el potencial que tenen, fins on podrien millorar encara.

S'hi detecten els apartats que tenen més forts i també es descriuen els resultats dels qüestionaris que s'han passat a les persones que hi treballen, per una banda el perfil d'aquestes persones i, per una altra, allò que valoren més positivament rebre de l'empresa sempre en el marc de la conciliació.

Propostes realitzades i accions desenvolupades: aquí es describen, per una banda, aquelles propostes que es van fer a l'empresa per poder anar més enllà del que ja estan fent i fer que la distància entre la realitat i el seu potencial sigui menor. Les propostes tenen a veure tant amb la conciliació com en altres mesures més genèriques i que formen part d'una concepció més global de la Responsabilitat Social. I per una altra banda, es descriuen aquelles accions en les quals l'empresa ja ha començat a treballar. En els casos en què no hi ha accions concretes desenvolupades vol dir que en el moment de l'edició d'aquest llibre estaven valorant quina/es portarien a terme i a hores d'ara es segueix treballant amb totes elles per seguir avançant en aquest sentit.

Signatures: la persona representant de l'empresa i la del personal signen les fitxes donant fe que el seu contingut és real.

Glossari

Capital humà: en aquest llibre s'utilitza com el conjunt de les persones que formen part de l'empresa, que hi treballen. Són el conjunt de facultats físiques (poder, resistència, destresa, saber fer), morals (valor, perseverança, consciència moral i professional), intel·lectuals (coneixements generals i especialitzats, imaginació i intel·ligència), estètiques (gust, talents) i relacionals (capacitat d'empatia, sentit de la relació i de la negociació), que tenen les persones d'una empresa.

Comunicació interna: és la planificació, direcció i lideratge dels fluxos comunicatius (verticals i horitzontals, formals i informals) per tal de fer arribar la informació dins de la mateixa empresa.

Conciliació de la vida laboral, familiar i personal: possibilitat d'una persona de fer compatibles l'espai de temps de feina, el personal i el familiar i de poder desenvolupar-se en els diferents àmbits.

Contratació i retribució: mesures que tenen per objectiu garantir que la situació personal i familiar no sigui un impediment o condicionant per a la contractació ni per a la promoció de les persones.

Control econòmic: metodologia que té com a objectiu mesurar l'impacte que les mesures de conciliació tenen en els diferents paràmetres econòmics: impacte en la productivitat, en les ràtios de personal, en indicadors interns com el clima laboral entre altres.

Flexibilitat Laboral: engloba aquelles mesures encaminades a flexibilitzar els temps i l'espai de treball per adequar-los a les necessitats de cada moment en la vida de les persones treballadores.

Indicadors: és una mesura estadística d'un concepte, basat en una anàlisi teòrica prèvia, l'objectiu de la qual és la descripció de l'estat d'una situació concreta.

Itineraris professionals: és la definició del camí que una persona pot fer dins d'una empresa. Aquest camí parteix de les característiques professionals de la persona i del que l'empresa n'espera en el present i en el futur.



Memòria, balanç social: informe anual que fa l'empresa on informa del seu desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental.

Protocol d'acollida: document en el qual s'especifica l'acollida de les persones noves a l'empresa responnent a les preguntes de qui, com, què, on, quan.

Selecció de personal per competències: model de selecció a través del qual s'assegura que el procés és igualitari i objectiu i que es basa en les competències (característiques, aptituds) professionals de la persona.

Sensibilització: aquest element marca quina és la conducta de l'empresa envers determinades qüestions. Aquesta conducta pot ser espontània o respondre a una voluntat manifesta i formalitzada de l'empresa (el que entenem com cultura d'empresa).

Serveis a la persona: són aquells serveis que l'organització posa a disposició de la plantilla des de les seves instal·lacions i infraestructures o amb els seus recursos. L'objectiu d'aquests serveis és millorar la qualitat de vida i la conciliació.

Solucions de suport professional: són aquelles mesures destinades a oferir suport a les persones en el seu desenvolupament professional i personal i dotar-les de les habilitats i capacitats necessàries per millorar l'equilibri treball-vida personal.

Responsabilitat social: contribució activa i voluntària d'una empresa en la gestió ètica i responsable d'un projecte per aconseguir millores en l'àmbit social, econòmic i ambiental, la qual cosa fa que l'empresa guanyi en prestigi i competitivitat.

Reunions operatives: són reunions àgils que serveixen per tractar i resoldre temes que interessin per al bon funcionament de l'empresa.

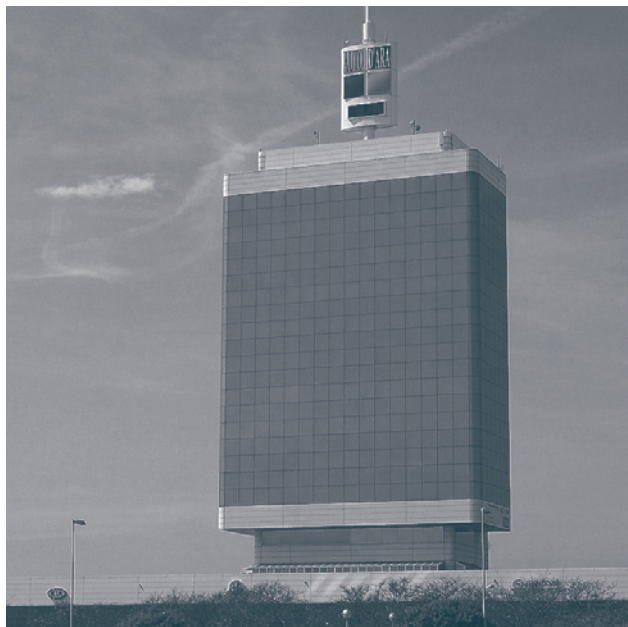
Rotació de personal: la rotació és el nombre de persones que abandonen l'empresa i és un indicador que ens pot indicar el grau de fidelització i satisfacció de la persona treballadora amb l'empresa.



Fitxes d'empreses

AUTO D'ARA	pàg. 13
EXPERT CASTANY	pàg. 15
FARMAFREE	pàg. 17
FET D'ARA.....	pàg. 19
FINQUES POUS.....	pàg. 21
FOLGARONA	pàg. 23
FRÈSIA.....	pàg. 25
GESTORIA BARCELÓ.....	pàg. 27
LOLA PERRUQUERS.....	pàg. 29
MIRACLE.....	pàg. 31
NINS INFANTIL.....	pàg. 33
PELL TOLRÀ.....	pàg. 35
SATERRA	pàg. 37

AUTO D'ARA



Activitat econòmica:

Bar restaurant

Any de fundació de l'empresa:

1997

Nombre de persones treballadores:

22

L'harmonia interna a l'empresa fa més fàcil i rendible el negoci i totes les parts surten beneficiades

L'EMPRESA

La Cafeteria Auto d'Ara va obrir les seves portes fa onze anys, regentada des de llavors per Rosa M. Escanell. En aquell moment, per la seva ubicació, quedava força aïllada, als afores de Mataró, una zona que ara ha crescut i es troba enmig d'un polígon industrial i a tocar del Parc tecnològic Tecnocampus Mataró, actualment en fase de construcció.

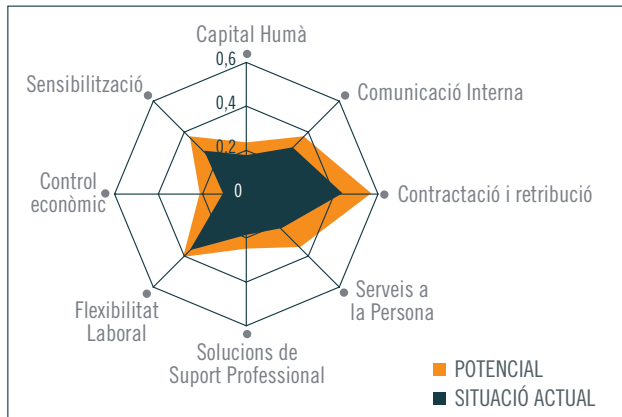
A la cafeteria hi treballen prop de 22 persones, dins un horari de serveis molt ampli que permet des de fer el primer cafè del matí fins a servir un rissopó de matinada.

L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- El fet de comptar amb un horari de serveis molt ampli, està obert les 24h, caps de setmana inclosos, afavoreix que es facin torns intensius de treball, cosa que facilita poder conciliar el temps amb les activitats extralaborals.
- L'empresa no tanca especialment per festius ni vacances, però al treballador/a que li toqui treballar en aquests dies i que necessiti fer festa en un moment puntual, no se li posa impediment, sempre que es pugui consensuar amb tot l'equip de treball, i es pugui canviar el torn.
- Quan calen permisos especials per situacions d'emergència (malaltia de familiar...), es facilita que la persona pugui disposar dels dies que necessita, igualment es valora ajustar la jornada en casos puntuals o fer canvis de torn.
- El personal fa l'àpat a l'empresa, i se'ls ofereix una petita carta a diari per poder triar allò que volen menjar.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 73 %

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral / Comunicació Interna / Contractació i Retribució

Acompliment mitjà: Capital Humà / Sensibilització / Serveis a la Persona / Solucions de Suport Professional

Acompliment baix: Control Econòmic

Àmbits forts responsabilitat social:

- Cooperació empresa-territori

Qüestionaris personal:

Perfil: Plantilla mixta, mitjana edat 35. Jornada intensiva (afavoreix la conciliació) Càrregues familiars: 25% amb familiars dependents.

Demandes: Sobretot formació i comunicació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Es va determinar formalitzar més aquesta voluntat de conciliació per assegurar una actuació homogènia i comunicar els avantatges al personal, i també recollir indicadors que permetessin valorar-ne l'impacte.

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa són:

- Elaboració d'un protocol d'acollida, que permeti unificar el procediment de l'empresa i exposar-ho per escrit.
- Recollida d'indicadors de personal: altes i baixes, absentisme, rotació.
- Reconsiderar formació interna.

Les accions desenvolupades són:

- Elaboració d'un protocol d'acollida, que preveu:
 - El seu posicionament com a empresa.
 - El compromís amb aspectes com la igualtat d'oportunitats en la selecció o retribució del personal.
- Avantatges pel que fa a la jornada laboral, aspectes de flexibilitat i possibles permisos per necessitats puntuals.
- Aclarir aspectes de procediment i normatius del personal.

SIGNATURES



Nom: Rosa Mª Escanell
Responsable de l'empresa

Nom: Rosa Mª Escanell
Representant de l'empresa

EXPERT CASTANY



expert LÍDER MUNDIAL 
CASTANY


Unió de Botiguers de Mataró

Activitat econòmica:
Venda al detall d'electrodomèstics, electrònica i productes per a la llar

Any de fundació de l'empresa: 1920 Nombre de persones treballadores: 10

Pàgina web:
<http://www.expert.es>

La complexitat de productes moltes vegades exigeix que el personal adquireixi nous aprenentatges. La formació és una feina més del dia a dia de l'empresa

L'EMPRESA

L'empresa familiar comença l'any 1920 amb un taller de reparacions, que a poc a poc, va anar integrant la venda dels primers aparells de ràdio. L'empresa evoluciona fins a vendre les gammes d'electrodomèstics, electrònica de consum i noves tecnologies.

De sempre, la filosofia de venda de Castany ha estat donar un bon servei a la clientela, assessorant i orientant en el moment de la venda i resolent els problemes que es puguin presentar.

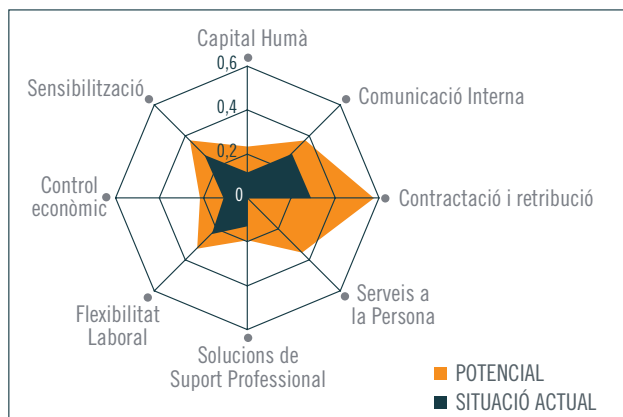
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- El tracte del gerent amb el personal és molt proper, hi ha persones que porten molt temps treballant a l'empresa i quan hi ha necessitats personals es parlen per poder facilitar el temps necessari.
- També es demanen les vacances segons les prioritats de cadascú, sempre que es pugui compaginar amb les necessitats de l'empresa i amb la resta de personal.
- Es fomenta que el personal estigui format i al dia per la seva feina, i es tracta que es faci aquesta formació dins l'horari laboral sempre que sigui possible.

Expert Castany també es preocupa per actuar de forma responsable amb la seva clientela, aportant el màxim d'informació i assessorament sobre els productes a la venda, oferint un servei postvenda més enllà de l'obligat, resolent les incidències que es puguin presentar si està a les seves mans.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 55,07%

Acompliment alt: Comunicació Interna

Acompliment mitjà: Capital Humà / Contractació i retribució / Suport professional / Flexibilitat Laboral / Sensibilització

Acompliment baix: Serveis a la Persona / Control econòmic

Àmbits forts responsabilitat social:

- Memòria i balanç social
- Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal:

Perfil: 62% homes, la mitjana d'edat sobrepassa els 40, l'antiguitat és força elevada (més de 10 anys de mitjana), més d'un terç té càrregues familiars, però els fills i filles, de mitjana, ja estan en edats força autònomes.

Demandes: Rebre una avaluació sobre la feina, facilitar la formació, major flexibilitat laboral.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per millorar la conciliació a l'empresa són:

- Estudiar fórmules de flexibilitat horària.
- Valorar serveis a oferir pel personal.
- Replantejament de la formació.
- Recollir indicadors, de personal i de negoci per poder fer una anàlisi posterior i extreure conclusions.
- Formalitzar les propostes de conciliació elaborant algun document a l'abast de la plantilla.

SIGNATURES



Nom: Josep Castany Martorell
Responsable de l'empresa

Nom: Josep Castany Martorell
Representant de l'empresa

FARMAFREE



Farmafree



Activitat econòmica:

Venta al detall de productes de parafarmàcia

Any de fundació de l'empresa:

1995

Nombre de persones treballadores:

16

Pàgina web:

<http://www.farmafree.es>

Estar atent i ser conscients de les necessitats del personal és bàsic per al bon funcionament de l'empresa

L'EMPRESA

A Farmafree van iniciar la seva activitat l'any 1995 amb la primera parafarmàcia del Maresme, amb l'objectiu de fer arribar al públic els productes de salut i benestar que, sense ser medicaments, fins aleshores només es trobaven en farmàcies, però que en moltes ocasions no se'ls donava un tracte orientat a la persona consumidora.

Sota la direcció de l'Imma Serrat, un grup de metges i metgesses, farmacèutics/ques i altres professionals de la salut i l'estètica van iniciar un projecte que a poc a poc es va anar consolidant.

L'any 2000 van obrir la segona parafarmàcia al **Centre Comercial Mataró Parc** i l'any 2004 van incorporar el projecte a la **farmàcia del barri de Vista Alegre**.

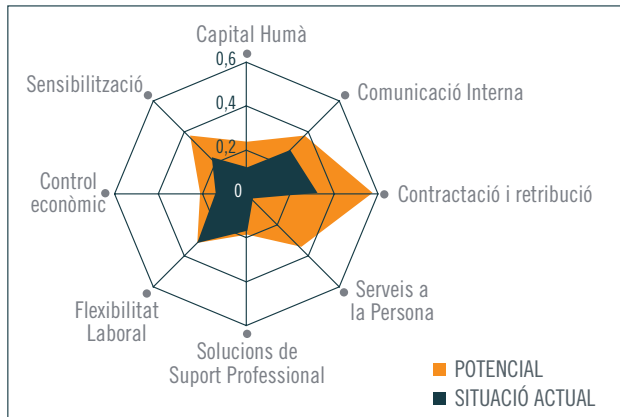
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- Entre el personal que hi treballa, sovint es presenten necessitats de caire personal i familiar que cal atendre, i la filosofia a l'empresa és afavorir la flexibilitat horària dins el possible, tenint en compte les necessitats del servei i els horaris que determina d'atenció al públic.
- La gerent és conscient que són un equip i perquè tot funcioni la gent ha de treballar a gust i poder compaginar i resoldre els imperatius dels aspectes extralaborals.
- Amb aquest objectiu es promou l'estabilitat laboral a l'empresa, es tracta de fidelitzar el personal com a element bàsic per poder fidelitzar la clientela.

En altres aspectes, es cuida molt la relació pre i postvenda amb la clientela, oferint el màxim d'informació sobre els productes, indicacions útils...



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 63,96 %

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral / Suport Professional

Acompliment mitjà: Comunicació Interna / Control Econòmic / Sensibilització / Contractació i Retribució / Capital Humà

Acompliment baix: Serveis a la Persona

Àmbits forts responsabilitat social:

- Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal:

Perfil: Plantilla 100% dones, mitjana edat 30 anys. Quasi el 90% estan amb contracte indefinit. Càrregues familiars: 44,44% amb fills/es, mitjana 3 anys d'edat.

Demandes: Comunicació, flexibilitat horària (especialment dissabtes). Es considera que l'empresa afavoreix força la conciliació en la mesura del possible. Es considera important la formació, es creu que potser es podria facilitar més però ja se'n fa. Es considera que es valora cadascú per la seva feina.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.
- Buscar mecanismes per afavorir una major comunicació entre els equips de treball, especialment entre establiments.
- Estudiar mesures per millorar la flexibilitat horària.

SIGNATURES



Nom: Imma Serrat
Responsable de l'empresa

Nom: Imma Serrat
Representant de l'empresa

FET D'ARA



La comunicació interna és la via per parlar de conciliació de la vida laboral, familiar, personal

L'EMPRESA

L'Ina Màrquez és l'administradora de Fet d'ara, una empresa fundada ja fa més de 10 anys, al juliol de 1997. En el primer moment, va ser una franquícia de la marca Fet d'ara, però quan aquesta va fer fallida al cap d'un any, es va independitzar i funciona de manera autònoma.

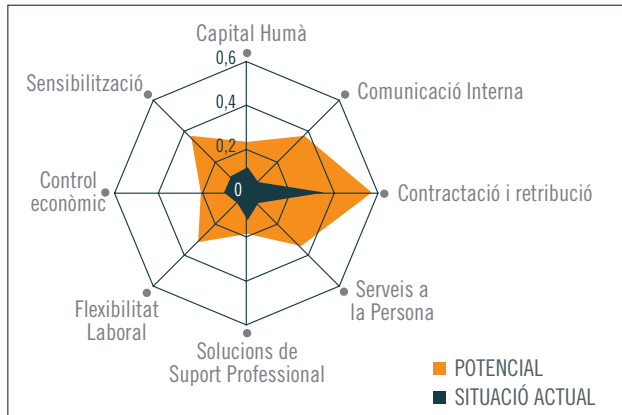
L'any 2004 s'obre un segon establiment en una zona propera al primer. Actualment hi treballa un equip de 15 persones entre els dos establiments, en un ampli horari de servei de 15h diàries de cafeteria, forn de pa i càtering.

L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- A Fet d'ara, tot el personal, inclosa la gerència, són dones, que organitzen el seu temps de feina compatibilitzant-lo amb la resta d'activitats de la seva vida personal.
- Fet d'ara compta amb un horari de serveis molt ampli, continuat durant tot el dia i caps de setmana. Per això es fan torns intensius de treball, cosa que afavoreix poder conciliar el temps amb les activitats extralaborals.
- Si cal fer alguna activitat tot acabant el torn (visites mèdiques), es pot fer un àpat allà per no haver de passar per casa.
- Els caps de setmana s'incorpora personal específic per cobrir aquest torn, que poden compaginar aquesta feina parcial amb estudis o altres activitats personals.
- En altres àmbits de RS Fet d'Ara es preocupa pel medi ambient portant a terme una campanya entre la clientela per promoure l'ús de les bosses de paper.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 39,8 %

Acompliment mitjà: Capital Humà / Contractació i retribució / Suport Professional

Acompliment baix: Control econòmic / Comunicació Interna / Flexibilitat Laboral / Sensibilització / Serveis a la Persona

Àmbits forts responsabilitat social:

- Clientela i Proveïment

Qüestionaris personal:

Perfil: Plantilla 100% dones, mitjana edat per sobre de 40 anys. Jornada intensiva (afavoreix la conciliació) Càrregues familiars: La meitat té fills/es, però en edats ja més autònomes. El 75% tenen més de 6 anys, però el 25% restant són menors de 3 anys.

Demandes: Sobretot formació i comunicació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Millorar la comunicació interna.
- Planificar formació adequada a necessitats de conciliació.

Les accions desenvolupades són:

- Implantació d'un sistema de reunions operatives, on tractar:
 - fer un seguiment del procés de treball.
 - analitzar les incidències i proposar solucions i millores.
 - detectar necessitats de formació.
 - aportar demandes i necessitats de conciliació.

SIGNATURES



Nom: Ina Márquez
Responsable de l'empresa

Nom: Ina Márquez
Representant de l'empresa

FINQUES POUS



Activitat econòmica:
Immobiliària: Compra, venda i lloguer d'habitatges

Any de fundació de l'empresa: **1935** Nombre de persones treballadores: **20**

Pàgina web:
<http://www.finquespous.cat>

The image shows the logo for 'finques Pous' in white text on a dark blue background. To the right is the logo for 'Unió de Botiguers de Mataró', which includes a stylized 'B' and a ship's mast. Below the logos is a dark blue box containing white text that provides key information about the company: its economic activity, founding year, number of employees, and website.

Es bo que l'empresa fomenti el que el personal s'autoresponsabilitzi de gestionar el seu temps per adaptar-se a les pròpies necessitats i resoldre les de la clientela

L'EMPRESA

Finques Pous, agents de la propietat immobiliària, fa 70 anys que presta els seus serveis en tots els camps de l'activitat immobiliària a Mataró i el Maresme. Va ser fundada l'any 1935 per Antoni Pous, i durant tres generacions s'ha guanyat un reconeixement general d'eficiència, responsabilitat i honradesa.

Avui en dia Finques Pous disposa d'un gran equip humà, que presta un servei complet amb el suport de les eines informàtiques i de comunicació més modernes, i que ha inaugurat una nova delegació a Palafolls.

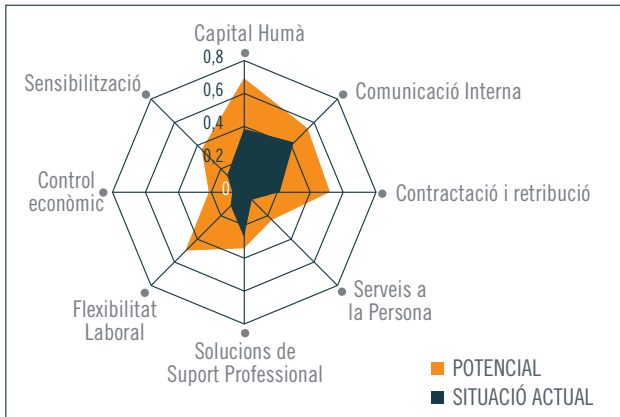
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- L'empresa promou l'estabilitat de la seva plantilla, la qual treballa en els diversos àmbits (comercial, administració...) que poden demanar en cada cas un horari d'atenció i de treball.
- Es tracta de resoldre les necessitats puntuals que es plantegen, així com els imprevistos o les emergències. Segons les noves circumstàncies vitals que es poden presentar (naixements, atenció a l'àmbit familiar o personal), es valoren les peticions de canvis o reducció de jornada sempre que sigui possible per la feina.

En altres aspectes, Finques Pous sempre ha cuidat la relació amb l'entorn tractant d'estar en vinculació amb diverses accions que es duen a terme a la ciutat, patrocinis, etc. També té cura de facilitar l'adaptació al treball (horaris, tasques) de persones que puguin tenir especials dificultats per discapacitat, malaltia. Va fer al seu moment l'esforç de definir un codi de conducta i elaborar un protocol d'acollida.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 47,46 %

Acompliment alt: Comunicació Interna / Suport Professional

Acompliment mitjà: Capital Humà

Acompliment baix: Contractació i Retribució / Serveis a la Persona / Flexibilitat Laboral / Control Econòmic / Sensibilitat

Àmbits forts responsabilitat social:

- Cooperació Empresa –Territori
- Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal:

Perfil: 77% dones, nivell mig-alt instrucció, plantilla força estabilitzada (100% indefinits, mitjana antiguitat 5 anys), importància càrregues familiars (45% tenen fills i filles, mitjana edat per sota 2 anys, 75% més d'un fill i filla).

Demandes: Formació, comunicació interna i flexibilitat horària.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Estudi de mesures de flexibilitat horària.
- Recollida d'indicadors de personal (absentisme, rotació, satisfacció).
- Formació del personal.
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.
- Valorar serveis a oferir.

SIGNATURES



Nom: Lluís Pous Saltor
Responsable de l'empresa

Nom: Lluís Pous Saltor
Representant de l'empresa

FOLGARONA



FOLGARONA S/a



**Bulevards
de Mataró**

Activitat econòmica:
Instal·lacions elèctriques i climatització

Any de fundació de l'empresa: **1951** Nombre de persones treballadores: **28**

Pàgina web:
<http://www.folgarona.com>

Tenir cura del capital humà i la voluntat d'anticipar-se i d'adaptar-se als canvis són punts bàsics per a una empresa

L'EMPRESA

Folgarona SA va ser fundada l'any 1951 per Marcel·lí Folgarona, i s'ha caracteritzat des del principi per la seva voluntat de modernització. Ha estat una de les primeres empreses a informatitzar les seves dades, connectar-se a la xarxa, i exposar materials al seu local. Al llarg de la seva trajectòria ha realitzat instal·lacions segons la necessitat de cada sector, utilitzant les últimes tecnologies i gràcies al personal humà com a principal motor de l'empresa. El seu eslògan és *Som instal·ladors*.

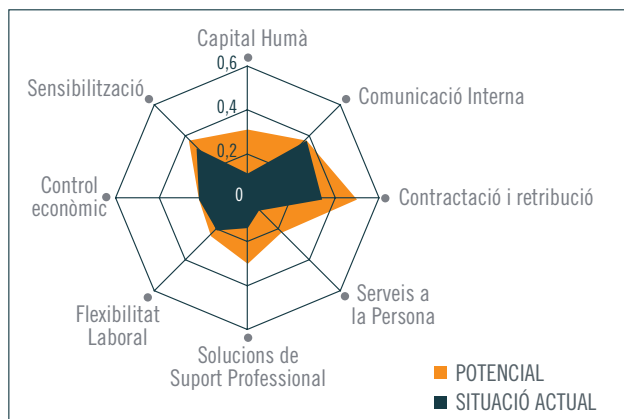
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- Faciliten que les persones que han d'ajustar els seus horaris per motius personals o familiars (portar o recollir infants de l'escola...) ho puguin fer, dins les necessitats de l'empresa.
- S'intenta fer el 100% de la formació en horari laboral.
- També organitza les vacances del personal de manera que cadascú pugui fer les seves propostes en funció de les necessitats i les prioritats personals.

Altres pràctiques responsables de l'empresa són promoure la contractació estable o les relacions amb el territori, i col·labora sovint en les diverses activitats ciutadanes.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 69,50%

Acompliment alt: Comunicació Interna / Flexibilitat Laboral / Control Econòmic / Sensibilitat

Acompliment mitjà: Contractació i retribució

Acompliment baix: Capital Humà / Serveis a la Persona / Suport Professional

Àmbits forts responsabilitat social:

Cooperació empresa-territori

Qüestionaris personal:

Perfil: plantilla 100% homes, llocs de treball força estabilitzats (més de 85% indefinits, mitjana antiguitat més de 10 anys). Càrregues familiars: 45% té fills i filles, l'edat dels fills i filles és majors de 6 anys en un 45 % i menor de 3 anys en un 29%.

Demandes: Formació, comunicació interna i avaluació sobre la pròpia feina.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Formació del personal.
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.
- Valorar serveis a oferir.
- Dispositius de comunicació interna.

Les accions desenvolupades són:

- S'han reprès les reunions internes del personal com a via de comunicació interna, tant per recollir les necessitats i demandes que es plantegen com per fer arribar consignes i organitzar la feina a l'empresa.
- S'està treballant en la formalització del Protocol d'acollida adreçat al personal, on es reculli els aspectes organitzatius i normatius a l'empresa i els seus valors i avantatges de cara al personal.

SIGNATURES



Nom: Josep A. Cortés
Responsable de l'empresa

Nom: Josep A. Cortés
Representant de l'empresa

FRÈSIA



frèsia



Activitat econòmica:

Venda de flors i plantes

Any de fundació de l'empresa:

1987

Nombre de persones treballadores:

10

Pàgina web:

<http://www.portalmataro.com/frèsia/>

Les empreses amb poc volum de personal tenen l'avantatge de la relació propera, la comunicació és més directa i les necessitats es poden resoldre àgilment

L'EMPRESA

La botiga Frèsia fou fundada l'any 1987 com a floristeria amb servei de jardineria, entre d'altres.

Des de llavors la botiga ha anat passant per algunes ampliacions, a causa del seu creixement, tant en espai com en personal, però sense perdre l'ambient familiar que la caracteritza.

L'objectiu és diferenciar-se, quant a l'atenció a la clientela i en la manera de treballar, oferint assessorament i propostes noves.

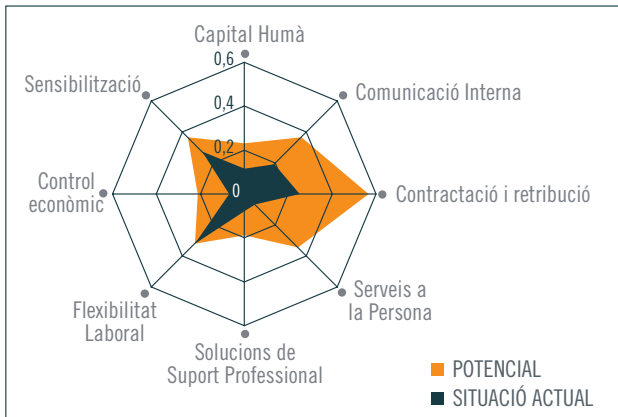
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- És una empresa petita, i la majoria de personal fa molt de temps que hi treballa i la relació és molt propera.
- Davant qualsevol necessitat puntual o canvis que exigeixen un replantejament d'horaris, es parla amb l'empresa per facilitar-ho.
- El mateix personal fa la proposta de les vacances, després de consensuar-ho en equip.

En altres aspectes de la Responsabilitat Social, cuiden la compra de productes per a les plantes, escollint aquells que minimitzen l'impacte amb el medi i preserven la salut.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 52,09 %

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral

Acompliment mitjà: Capital Humà / Sensibilització

Acompliment baix: Contractació i Retribució / Serveis a la Persona / Control Econòmic / Comunicació Interna/ Suport Professional

Àmbits forts responsabilitat social:

- Clientela i proveïment
- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Memòria i balanç social

Qüestionaris personal:

Perfil: Predomini de dones (80%), mitjana edat 40 anys. 83% amb contracte indefinit, amb una mitjana d'antiguitat de més de 7 anys. Càrregues familiars: més d'un 60% té fills i filles, mitjana edat per sota els 5 anys.

Demandes: Formació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Eines de millora de la comunicació interna.
- Recollida d'indicadors de personal (absentisme, rotació, satisfacció).
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.

SIGNATURES

Nom: Jaume Vilaseca
Responsable de l'empresa

Nom: Jaume Vilaseca
Representant de l'empresa

GESTORIA BARCELÓ



GESTORIA BARCELÓ, S.L.



Bulevards
de Mataró

Activitat econòmica:
Assessoria i gestoria laboral, fiscal i comptable

Any de fundació de l'empresa: 1957 Nombre de persones treballadores: 17

Pàgina web:
<http://www.gestoriabarcelo.com>

Ajustar-se a les necessitats de la clientela no ha d'estar renyit amb preservar les del personal

L'EMPRESA

La Gestoria Barceló fou creada per MIQUEL BARCELÓ i BOSCH l'any 1957.

El fundador, a la seva jubilació, va formar un equip continuador amb personal de la seva empresa.

Actualment la Gestoria Barceló té perspectives de futur, havent-se convertit en una de les principals assessories, per la seva solera i prestigi a la ciutat i comarca.

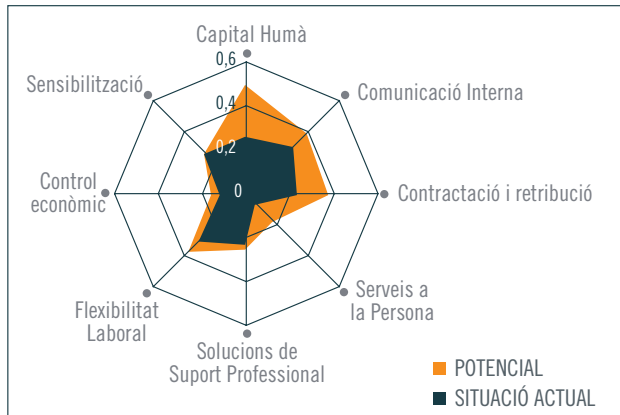
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- A l'empresa hi ha sensibilitat per facilitar la conciliació del temps de treball amb els àmbits personal i familiar
- Les necessitats puntuals per acumulació de feina en determinades èpoques (redacció de declaracions de la renda..), es compensen.
- Si hi ha necessitats personals, es facilita l'estona per resoldre-les, es deixa escollir les vacances al personal.

En altres aspectes, Gestoria Barceló cuida la relació amb l'entorn, implicant-se en patrocini d'activitats locals, o col·laborant en accions amb l'Administració. Es fomenta la contractació estable, actualment hi ha una mitjana d'antiguitat força elevada entre el seu personal. El comitè d'empresa canalitza les demandes i necessitats del personal.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 72,13%

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral / Comunicació Interna / Suport Professional / Sensibilització

Acompliment mitjà: Capital Humà / Contractació i retribució / Control econòmic

Acompliment baix: Serveis a la Persona

Àmbits forts responsabilitat social:

- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Patrocini, Mecenatge i Acció Social

Qüestionaris personal:

Perfil: Força paritat, nivell mig- alt instrucció, plantilla força estabilitzada, importància càrregues familiars però fills i filles en edats més autònomes (11 anys mitjana), existència de persones dependents (per un 17%).

Demandes: Comunicació interna, avaluació de la feina desenvolupada, formació, flexibilitat horària.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Valorar oferta de serveis al personal.
- Planificació formació.
- Formalització de propostes i informació a l'abast de la plantilla.
- Implantació d'eines de comunicació i d'avaluació del personal.

SIGNATURES



Nom: Manel Planas Soler
Responsable de l'empresa

Nom: Jacint Fornols Delgà
Representant de l'empresa

LOLA PERRUQUERS



Fomentar la bona relació entre l'equip de treball afavoreix el clima laboral i incideix directament sobre el resultat de la feina

L'EMPRESA

Lola Perruquers va néixer fa més de 20 anys fruit de la vocació i coneixements de les persones que la van impulsar. Aquest esperit que l'ha vist créixer, s'ha consolidat entre el seu personal que, diàriament, hi treballa amb la il·lusió d'oferir la màxima qualitat i les darreres novetats del sector, tant pel que fa a l'estil com els productes que ofereixen, alhora que garanteixen un tracte personalitzat i professional a cada un dels seus clients i clientes.

L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

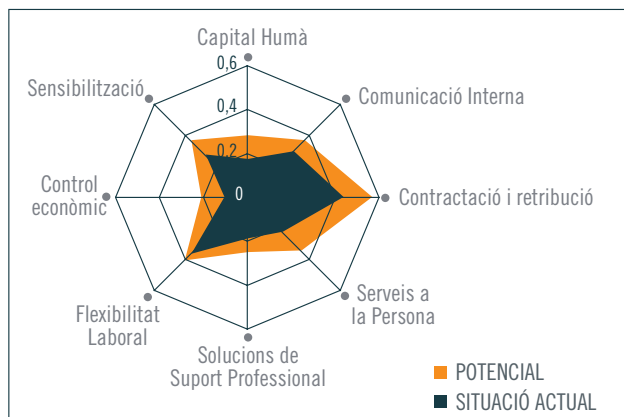
- Lola perruquers és una micro empresa, de 5 treballadores, que fa molt de temps que treballen juntes, i les necessitats particulars de cadascuna les resolen de manera individual i personalitzada, tot i el condicionant de ser un sector de serveis, amb un horari ampli d'obertura a la clientela.
- Es resolen àgilment les necessitats personals, els imprevistos o les emergències que puguin aparèixer.

A l'empresa es promou l'estabilitat laboral, de forma que tot el personal hi treballa de manera fixa, algunes d'elles des de l'inici del negoci.

En altres aspectes de la Responsabilitat Social, Lola Perruquers participa de diferents esdeveniments en relació a l'entorn. Des del primer dia ha participat en el desenvolupament del moviment cultural i econòmic de la ciutat, pentinant els Gegants de Mataró, els Reis de la Cavalcada i participant en el "Saló Boda" que anualment se celebra a Mataró.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 71,71 %

Acompliment alt: Comunicació Interna / Contractació i retribució / Flexibilitat Laboral / Sensibilització

Acompliment mitjà: Capital Humà / Serveis a la Persona / Suport Professional

Acompliment baix: Control Econòmic

Àmbits forts responsabilitat social:

- Clientela i proveïment
- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Igualtat i Conciliació Empresa - Persona

Qüestionaris personal: Perfil: Plantilla 100% dones, mitjana edat 35 anys. Alta estabilitat laboral (100% indefinides, més de 10 anys mitjana antiguitat). Càrregues familiars: 75% amb fills i filles, mitjana d'edat de 6 anys.

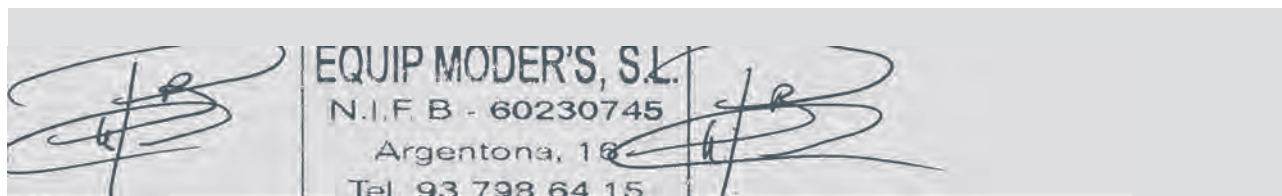
Demandes: Formació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Recollida d'indicadors de personal (absentisme, rotació, satisfacció).
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.

SIGNATURES



Nom: Lola Becerra Sánchez
Responsable de l'empresa

Nom: Lola Becerra Sánchez
Representant de l'empresa

MIRACLE



Activitat econòmica:

Elaboració i venda de pastisseria i forneria,
servei de càterring, banquets

Any de fundació de l'empresa:

1885

Nombre de persones treballadores:

42

Pàgina web:

<http://www.miracle.es/>

Per poder desenvolupar accions de conciliació a l'empresa és fonamental que la direcció hi estigui sensibilitzada

L'EMPRESA

Miracle és una empresa que treballa al món de la restauració des de 1885, dedicada a l'elaboració i venda de productes de pastisseria i cuina i torrefacció de cafè. Compta amb dos establiments propis a la ciutat de Mataró, i de diferents instal·lacions i espais per al servei de banquets i càterring, amb una cuina de tradició mediterrània. Gestiona des de serveis integrals de càterring, que ofereix a còctels, inauguracions, *coffee, lunch, brunch*, sopars, convencions, reunions o jornades d'empresa, a obsequis i detalls de tota mena per a particulars i empreses, o la possibilitat de llogar espais en entorns privilegiats.

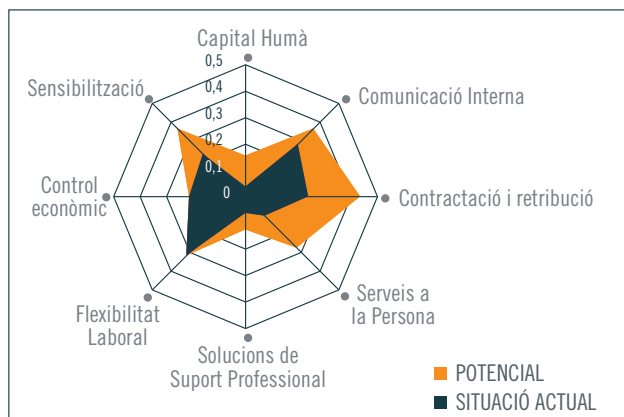
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- La direcció es mostra compromesa i sensibilitzada envers les necessitats de conciliació.
- L'empresa compta amb un equip ampli de persones en diferents tasques i ocupacions. Es facilita poder fer la jornada laboral que permeti una millor conciliació, tenint en compte les necessitats del servei.
- Es dona la possibilitat de flexibilitzar els horaris d'entrada/sortida per adequar-lo a determinades necessitats.

A l'empresa es promou l'estabilitat laboral. En altres aspectes, tenen incorporat personal amb dificultats especials. Tenen cura de la relació amb l'entorn fent donatius, patrocinis o cedint recursos i serveis. També s'implica en la participació amb associacions gremials, de manera activa.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 63,44 %

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral / Control econòmic

Acompliment mitjà: Comunicació Interna / Sensibilització / Suport Professional / Contractació i retribució

Acompliment baix: Servei a la Persona / Capital Humà

Àmbits forts responsabilitat social:

- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Cooperació empresa- territori

Qüestionaris personal:

Perfil: 63% dones, mitjana edat 45 anys. 86% amb contracte indefinit, amb una mitjana d'antiguitat força elevat, de més de 16 anys. El personal es distribueix de forma bastant equitativa en dos tipus de jornades: intensiva i partida. Càrregues familiars: fills i filles en edats força autònomes (mitjana de 13 anys), encara que hi ha alguns infants menors 3 anys (18%), i algunes persones amb familiars dependents (12%).

Demandes: avaluació sobre la feina, formació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Valorar serveis a oferir al personal.

SIGNATURES



Nom: Jaume Rimblas Rodón
Responsable de l'empresa

Nom: Mercè Riera Sadurní
Representant de l'empresa

NINS INFANTIL



Activitat econòmica:
Comerç al detall, roba infantil

Any de fundació de l'empresa: **2002** Nombre de persones treballadores: **9**

Pàgina web:
<http://www.ninsmataro.com>

Cal sistematitzar i comunicar aquelles accions de conciliació que ja estem fent

L'EMPRESA

NINS, és una botiga multimarca de moda infantil inaugurada al març del 2002.

Aquesta empresa familiar creada i dirigida pel matrimoni de l'Eva i en Robert està destinada a vestir els nens i les nenes de 0 a 16 anys.

Les persones que porten l'empresa han fet una selecció de les marques de primera línia de la moda infantil per oferir-les a la seva clientela. Els objectius prioritaris són innovar i donar un servei a la mida de la nostra clientela, així com incorporar les millors novetats del sector de la moda infantil.

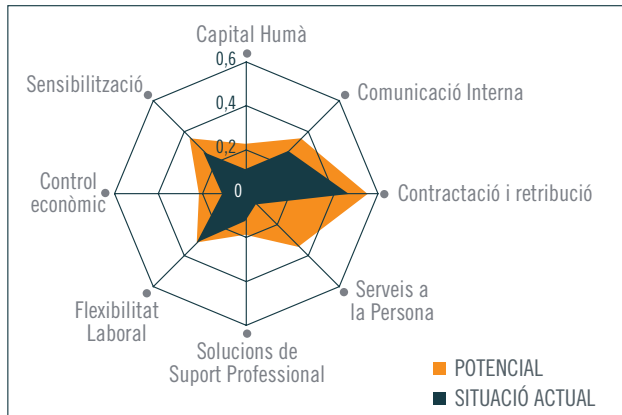
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- La gerència és sensible a les necessitats particulars de conciliació, dins dels condicionants que imposa un horari comercial de serveis, facilitant necessitats puntuals, emergències o acollir-se a reducció de jornada quan cal.
- Facilita també que el dia de festa setmanal s'adeqüi a les necessitats de conciliació
- La política de l'empresa és fer sentir a les persones treballadores que participen en les decisions i en el dia a dia, i aconseguir un bon clima laboral.

En altres aspectes, el compromís amb la clientela és oferir servei, assessorament tècnic i un bon producte, amb el personal, incorporar persones amb especial dificultats laborals (gent gran, dones i mares de família, persones estrangeres, joves amb primera feina...) en pràctiques o com a treballadores i el respecte a la societat i el medi ambient, tant participant en associacions i entitats sense ànim de lucre locals, com afavorint aspectes de reciclatge, de disminució de consum energètic, etc.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 65 %

Acompliment alt: / Flexibilitat Laboral / Comunicació Interna / Contractació i retribució

Acompliment mitjà: Capital Humà / Sensibilització / Suport Professional

Acompliment baix: Control econòmic/ Serveis a la Persona

Àmbits forts responsabilitat social:

- Relació clientela - proveïment
- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Memòria i balanç social

Qüestionaris personal:

Perfil: Plantilla 100% dones, mitjana edat 31 anys, més d'un terç amb càrregues familiars.

Demandes: avaluació sobre la seva feina, flexibilitat horària.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Formalització de propostes i d'informació a l'abast de la plantilla.
- Estudi de mesures de conciliació- flexibilitat horària
- Valorar serveis a oferir.
- Recollida d'indicadors (absentisme, rotació, satisfacció personal...) del personal per la millora del control econòmic.

Les accions desenvolupades són:

- **Formalització de propostes:**
 - **Declaració de política de RS a l'empresa**, que inclou el compromís de fomentar el bon clima laboral i la conciliació laboral, personal i familiar.
 - **Manual de bones pràctiques en RS** (Codi ètic), recollint entre d'altres, compromisos concrets en matèria de conciliació, suport professional, serveis dins l'empresa i contractació i retribució.
 - **Manual o protocol d'acollida**, on es reitera la voluntat de l'empresa en aquestes matèries i pretén facilitar l'adaptació del personal i assegurar-se de transmetre la política de l'empresa i els aspectes procedimentals.
- **Plantejament d'introducció de mesures de flexibilitat horària** que permetessin fer festa determinats dies, com dissabtes, fent contractació de personal en jornades parcials quan sigui possible.
- **Interès per la posada en marxa de serveis d'utilitat per les persones treballadores:** possibilitat de disposar d'una connexió a Internet per fer compres en línia, consultes, facilitar un espai de repòs...

SIGNATURES



Nom: Robert Azor
Responsable de l'empresa

Nom: Robert Azor
Representant de l'empresa

PELL TOLRÀ



Activitat econòmica:

Comerç al detall, calçat i articles de pell

Any de fundació de l'empresa:

1957

Nombre de persones treballadores:

20

Pàgina web:

<http://www.pelltolra.com>

La flexibilitat al sector del comerç és una eina molt valuosa per incorporar i retenir personal qualificat

L'EMPRESA

La història de Pell Tolrà comença l'any 1957, amb la venda de cistells i cabassos i tot tipus d'articles amb material de cistelleria. S'han anat obrint a nous materials, com la lona o el plàstic, elaborant bosses en un inici fins a arribar a l'actual producte centre del negoci: les sabates.

Actualment compta amb quatre establiments, tres a Mataró i un tercer a Granollers, fidels al seus principis: el tracte personalitzat amb la clientela, la voluntat d'acostar els millors productes per marques, qualitat i disseny, i mantenint l'esperit de la imatge de Pell Tolrà en tots ells.

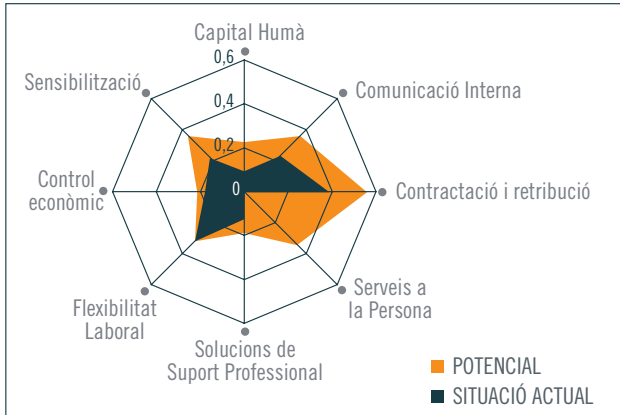
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- A l'empresa hi ha la inquietud de poder gestionar els aspectes de conciliació, es considera un aspecte molt important, tant per part de les persones treballadores com de la gerència per incorporar i retenir personal qualificat.
- Tracten de facilitar les necessitats puntuals que es presenten ajustant la jornada si és necessari i factible.
- Es realitzen reunions amb les persones responsables dels equips de treball, i es fomenta la comunicació directa del personal amb gerència per comunicar les demandes que es presenten.
- Es fomenta la formació en horari laboral, considerant que és una tasca més de la persona treballadora.

En altres àmbits, es fomenta la contractació estable i la fidelització del personal. L'empresa té elaborat un protocol d'acollida i un codi ètic. També participa activament de les activitats i propostes de la associació de comerciants (Unió de Botiguers de Mataró).



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 61 %

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral / Control econòmic

Acompliment mitjà: Comunicació Interna / Contractació i retribució / Sensibilització / Suport Professional

Acompliment baix: Capital Humà / Serveis a la Persona

Àmbits forts responsabilitat social:

- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Relació Clientela-proveïment

Qüestionaris personal:

Perfil: 87% dones, mitjana edat 33 anys. 85% jornada partida. Càrregues familiars: 40% tenen fills i filles, 60% dels quals tenen entre 3 i 6 anys.

Demandes: Flexibilitat horària, formació i facilitar la conciliació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa, són:

- Estudi de mesures de conciliació - flexibilitat horària.
- Valorar serveis a oferir.
- Replantejament formació.
- Millora comunicació interna.
- Selecció i promoció de personal amb criteris neutres (per competències).

Les accions desenvolupades són:

- **Posada en marxa de dinàmica de reunions** operatives per facilitar comunicació d'aspectes de conciliació i organització, entre d'altres.
- **Introducció de mesures de flexibilitat horària (jornades parcials)** que permetessin fer festa determinats dies com dissabtes.

SIGNATURES



Nom: Joan Tolrà
Responsable de l'empresa

Nom: Joan Tolrà
Representant de l'empresa

SATERRA



Activitat econòmica:
Venda de joieria / rellotgeria

Any de fundació de l'empresa: **1977** Nombre de persones treballadores: **18**

Pàgina web:
<http://www.saterra.com>

Conciliar no és únicament una necessitat de les dones és una responsabilitat conjunta que ha de compaginar la persona i l'empresa

L'EMPRESA

La societat Saterra Joiers es va fundar el 10 de maig de 1977. És una empresa 100% familiar i les seves conselleres delegades són: Mercè, Núria i Gemma Rodríguez.

La primera botiga es va obrir a Mataró l'any 1977. Aquesta es va ampliar ajuntant tres locals en un i així es va fer un salt molt important tant en la millora de l'establiment com en la qualitat i el prestigi que es volia assolir.

Al desembre de 1979 s'obre un altre punt de venda a Mataró i el novembre de 1981, a la ciutat de Granollers.

Els temps van canviant i, conscients de la necessitat d'adaptar-se per oferir a la clientela els productes més distingits i en l'entorn més agradable i confortable possible, al llarg d'aquests anys s'han anat fent reformes, i entre el 2002 i el 2003 s'ha reformat i redecorat les tres botigues per acollir-hi la millor representació de la joieria i rellotgeria, amb les marques més prestigioses d'aquest moment, i obrint aquest darrer any una botiga més a Mataró. També es disposa d'un taller per atendre les peticions de la clientela i realitzar tot tipus de reparacions.

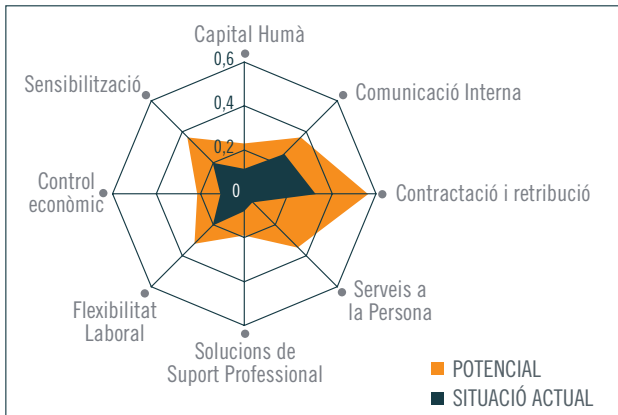
L'EMPRESA I LA CONCILIACIÓ

- Es practica una política de selecció i contractació neutra. A Saterra la gran majoria de persones que hi treballen són dones, començant per la gerència. El fet de ser dona o de tenir càrregues familiars no determina ni la selecció ni la contractació, sempre que la persona estigui capacitada i pugui organitzar-se els horaris de feina. Tampoc és un fet que pesi a l'hora de poder tenir en compte la promoció interna a l'empresa.
- Els horaris que determina el sector no afavoreixen gaire la conciliació per ser jornades partides i que comporten treballar part del cap de setmana (dissabte), però en atenció a les necessitats del personal, s'intenta ajustar l'horari i s'ha anat escurçant l'hora de plegar, en la mesura que l'afluència de clientela també ho ha permès

En altres aspectes com ara el disseny del mobiliari, la il·luminació i els elements de treball en general, es procura no només que siguin atractius i funcionals per a la clientela sinó també per al personal que hi ha d'estar moltes hores, i tenir en compte les seves necessitats i recollir el seu parer.



RESULTATS DIAGNOSI CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 50,61 %

Acompliment alt: Flexibilitat Laboral

Acompliment mitjà: Capital Humà / Sensibilització

Acompliment baix: Contractació i retribució / Serveis a la Persona / Control econòmic / Comunicació Interna / Suport Professional

Àmbits forts responsabilitat social:

- Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal:

Perfil: Predomini de dones (90%), mitjana d'edat al voltant 40 a, jornades partides, amb una mitjana d'antiguitat superior als 10 anys. Càrregues familiars: fills/es en edats autònomes.

Demandes: Flexibilitat i conciliació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Els aspectes que es detecten com a oportunitats de millora, on desenvolupar accions per a millorar la conciliació a l'empresa són:

- Recollida d'indicadors de personal (absentisme, rotació, satisfacció).
- Elaborar propostes documentades.
- Mesures de flexibilitat horària.

SIGNATURES

Nom: Mercè Rodríguez Ramón
Responsable de l'empresa

Nom: Mercè Rodríguez Ramón
Representant de l'empresa

Edició

Direcció: IMPEM

Textos: IMPEM

Disseny: La Page

Producció: Casajoana Giralt

Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró - IMPEM

C/ Francisco Herrera, 70, 08301 Mataró

Telèfon: 93.758.21.31

Fax: 93.758.21.36

Pàgina web: www.mataro.cat

Correu electrònic: impem@ajmataro.cat



 Generalitat de Catalunya
Departament de Treball



EL SERVEI
D'OCUPACIÓ
DE MATARÓ

UNIÓ EUROPEA
Fons Social Europeu

