



MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2023

Continguts: ACEFAT AIE
Coordinació i redacció: Susana Pascual
Dipòsit legal: B-47843-2009
Octubre, 2024
1a Edició

DADES DE CONTACTE
ACEFAT AIE
Comte d'Urgell 240
08036 Barcelona
spascual@acefat.com

ÍNDEX

SALUTACIÓ DEL DIRECTOR GERENT	5
1. ABAST DE LA MEMÒRIA	7
1.1. MAPA DE GRUPS D'INTERÈS D'ACEFAT	8
1.2 MATERIALITAT	8
2. ACEFAT	9
2.1. QUI SOM I QUÈ FEM	9
2.2. GESTIÓ de la INFORMACIÓ	10
2.3. ORGANITZACIÓ I BON GOVERN	11
2.3.1 PREVENCIÓ DE LA CORRUPCIÓ	11
3. GESTIÓ INTEGRADA DE LA SOSTENIBILITAT	12
3.1 EL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ	12
3.2 OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE	12
3.3 ASPECTES ASG (AMBIENTAL, SOCIAL I GOVERNANÇA)	14
4. ÀMBIT SOCIAL	15
4.1. LA PLANTILLA	15
4.1.1. Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats	15
4.1.2. Formació	17
4.1.3. Beneficis Socials	17
4.1.4. Taules salarials	18
4.1.5. Comunicació entre els treballadors	18
4.1.6. Salut i Seguretat en el treball	19
4.2. IMPACTE SOCIAL ALS CLIENTS	20
4.2.1 ATENCIÓ A LES CONSULTES i a altres COMUNICACIONS	21
4.2.3 SENSIBILITZACIÓ DE LES ACTUACIONS A LA CIUTAT	21
4.3 IMPACTE SOCIAL ALS PROVEÏDORS	22
4.4 IMPACTE SOCIAL A LA COMUNITAT	23
4.4.1 Abast local	23
4.4.2 Abast regional	24
4.4.3 Abast estatal	24
4.5 INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ EN RESPONSABILITAT SOCIAL	24

5	LA GESTIÓ AMBIENTAL	26
5.3	MATERIALS CONSUMITS	26
5.3.1	Aigua	26
5.3.2	Consum elèctric	27
5.3.3	Paper reciclat	28
5.3.4	Material i altres elements d'oficina	29
5.4	RESIDUS GENERATS	29
5.4.1	Tòner	30
5.4.2	Paper	31
5.5	EMISSIONS PRODUÏDES	31
6	PRODUCTES I SERVEIS	34
6.1	ACTUACIONS A LA CIUTAT	34
6.1.1	ACCESSIBILITAT UNIVERSAL	36
6.2	SATISFACCIÓ del CLIENT	36
6.3	INNOVACIÓ I NOUS PRODUCTES	36
6.4	ESTAT DEL VALOR AFEGIT	37
6.5	BALANÇ ECONÒMIC DEL 2023	38
7	OBJECTIUS	39
7.1	OBJECTIUS AMBIENTALS	39
7.2	OBJECTIUS SOCIALS	39
7.3	OBJECTIUS ECONÒMICS I D'ACTIVITAT	39
7.3.1	Taula d'objectius 2023	40
8	GRI I EL PACTE MUNDIAL	42
8.1	TAULA DE CONTINGUTS GRI	42
8.2	TAULA D'INDICADORS GRI	46
8.3	TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL	56

SALUTACIÓ DEL DIRECTOR GERENT

Benvolgut/da lector/a,

Tenim la satisfacció de presentar-vos la desena memòria de sostenibilitat d'ACEFAT. Aquest document és un testimoni del nostre compromís amb la Responsabilitat Social i els nostres grups d'interès al llarg d'un recorregut que ja ha complert 16 anys.

La Responsabilitat Social és una cultura i una manera de fer que ha d'impregnar l'empresa de forma intrínseca, en totes les seves vessants. Aquest és el compromís que, ja fa uns anys, va adquirir ACEFAT i que queda expressament reflectit en la renovació del compromís amb Pacte Mundial i els seus principis. Cal destacar també que els Objectius pel Desenvolupament Sostenible, aprovats al setembre de 2015, han enriquit el context de sostenibilitat que fonamenta les línies estratègiques d'ACEFAT, especialment alineades amb els objectius: **9** Indústria, Innovació i Infraestructura, **11** Ciutats i comunitats sostenibles, **12** Producció i consum responsables i **13** Acció pel clima.

Hem recorregut molt camí des de la primera memòria de sostenibilitat però, precisament, és el nostre propi decurs el que ens va obrint a nous horitzons i reptes de futur. Així, un dels principals trets que caracteritzen la cultura d'ACEFAT és, sense dubte, una inquietud permanent per adaptar-se a un entorn i uns grups d'interès en contínua transformació i evolució.

Si en el passat més recent, les mesures preventives adoptades en relació a la pandèmia de Covid-19, van ser un exemple molt significatiu, actualment, la consolidació del model híbrid de treball que se'n va derivar, presencial i a distància, en seria un altre, amb tots els instruments associats desenvolupats al respecte, com ara el protocol de desconnexió digital. Clars exemples en serien, també, el procés de materialitat que s'ha portat a terme, o la nostra implicació activa en diferents entitats que promouen la responsabilitat social, com són la Comissió permanent del Consell Ciutadà per la Sostenibilitat de Barcelona, la Junta Directiva de Respon.cat o el Grup Motor de la xarxa Nust. Com a exemple il·lustratiu, referiria la nostra activitat com a empresa ambaixadora de la Xarxa Nust. ACEFAT ha participat activament a l'acte de cloenda i de traspàs de la capitalitat Mundial de Polítiques del Temps, així com a la taula rodona "Casos inspiradors: la transformació dels temps de treball" del Congrés Time Use Week Barcelona 2023.

El marc econòmic no ha deixat de ser un referent més de l'agenda d'ACEFAT, integrat en la gestió de la nostra política de millora contínua i de compromís social.

Així mateix, sent les persones un dels aspectes primordials de l'empresa, vull destacar l'especial sensibilitat i dedicació de la seva direcció, per mantenir la confiança, motivació i implicació, i destacar l'objectiu que s'ha marcat durant el 2023 per millorar el benestar emocional de la plantilla.

Aquest últim exercici, la plantilla d'ACEFAT s'ha incrementat i, al final del 2023, està composta per un col·lectiu de 28 persones.

A nivell ambiental, tenim el repte de preservar el nivell de desmaterialització assolit al llarg del període de teletreball ininterromput que es va donar amb la pandèmia. En aquest sentit, la feina realitzada per tot l'equip, ens ha permès identificar el potencial d'estalvi de recursos materials i consum elèctric al que podem arribar.

Per finalitzar, no voldria deixar passar l'ocasió, sense recordar que la raó de ser d'ACEFAT ha estat, i continuarà sent, el compromís, envers la ciutadania, adquirit per tots els que hi formen part, per contribuir a facilitar una millor qualitat de vida i benestar.

I sense més dilació, tot agraint el vostre interès, us convido a la lectura de la nostra memòria.



Josep Maria Miranda Garuz
Director Gerent

1. ABAST DE LA MEMÒRIA

L'abast d'aquesta memòria de sostenibilitat cobreix totes les activitats desenvolupades per ACEFAT entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2023. La propera memòria farà referència a l'any 2024.

Per definir els continguts de la memòria s'ha seguit la metodologia de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" versió 4.1 del *Global Reporting Initiative*, complint els seus principis de la següent manera:

Principis	ACEFAT...
Participació dels grups d'interès	... hem obtingut aportacions dels grups d'interès gràcies a l'enquesta de materialitat així com reunions internes i consulta a experts en RSE.
Materialitat	... ha recollit quina és la informació més significativa mitjançant els criteris establerts al Sistema Integrat de Gestió, enquestes i prospecció de les principals polítiques de les empreses sòcies.
Context de sostenibilitat	... informa de l'impacte social, ambiental i econòmic de l'activitat d'ACEFAT en el desenvolupament futur de l'entorn local, regional i global. Tanmateix, en consonància amb el Pacte Mundial i altres xarxes per la sostenibilitat com Barcelona més sostenible, respon.cat o Forética ens dona feedback de la realitat territorial, econòmica i social que vivim.
Exhaustivitat	... disposa d'uns indicadors i d'un Sistema Integrat de Gestió certificat que garanteixen l'exhaustivitat.

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

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

spascual@acefat.com

1.1. MAPA DE GRUPS D'INTERÈS D'ACEFAT

Els grups d'interès identificats durant aquest procés de materialitat són:

➔ **Nivell 1:** Són els primers afectats per les decisions estratègiques de l'organització, en totes dues direccions. La capacitat d'influència mútua és immediata. Estan relacionats amb les línies d'activitat d'ACEFAT.

Empreses sòcies, Ajuntament, Persones Treballadores, Empreses proveïdores, Clients i Contractistes.

➔ **Nivell 2:** Aquells que les seves decisions poden tenir un impacte en l'organització, però resulten menys afectats per les decisions d'aquesta. Estan relacionats amb les línies d'activitat d'ACEFAT.

Ciutadania, Administracions públiques i entitats reguladores, Organitzacions col·laboradores i Mitjans de comunicació.

➔ **Nivell 3:** Aquells grups d'interès als que es reconeix una capacitat d'influència comuna però que les seves decisions estratègiques poden o no impactar directament.

Teixit socio-econòmic de proximitat i Competència.

La metodologia emprada en relació als grups d'interès està basada en la guia AA1000SES, i els aspectes que hem treballat són: identificació base dels grups d'interès, tipus de relació i àrees implicades en la relació directa, grau de dependència, nivell d'influència, disposició a la implicació, nivell d'implicació i riscos de la mateixa, canals de comunicació i diàlegs actuals, formació sobre sostenibilitat, expectatives així com accions per donar resposta a aquestes expectatives i quines d'aquestes expectatives es transformen en requeriments.

Segons indica la norma ISO 45001, la consulta i participació es revisa anualment amb la plantilla.

1.2 MATERIALITAT

L'anàlisi de la materialitat ens mostra els aspectes ASG més significatius per als nostres grups d'interès. Aquesta memòria de l'any 2023 ha tingut en compte els aspectes ASG (ambientals, socials i de governança) identificats per a l'elaboració de la memòria 2021-2022. Es revisaran cada 3 anys o en cas de canvis significatius en el sistema o en l'operativa.

2. ACEFAT

2.1. QUI SOM I QUÈ FEM

ACEFAT neix al 1990, durant les obres preolímpiques, amb l'objectiu d'eliminar els riscos i minimitzar les molèsties de les obres d'infraestructures a la ciutadania i a l'activitat de la ciutat de Barcelona. La finalitat principal d'ACEFAT és la sostenibilitat de l'espai urbà, accessibilitat, ambientalització i informació de les obres de serveis.

ACEFAT AIE és una Agrupació d'Interès Econòmic¹ dinàmica, innovadora, i pionera, d'abast territorial de l'organització és estatal. El valor econòmic creat al 2023 ha estat de 2.332.609,75 euros.

La seu d'ACEFAT es troba ubicada al carrer Comte d'Urgell 240, a Barcelona ciutat.

Els **socis d'ACEFAT** són: l'Ajuntament de Barcelona, Aigües de Barcelona, Endesa, Naturgy, Vodafone Ono, Red Eléctrica de España i Telefónica.



Aigües de Barcelona

e-distribución



red eléctrica

grupo Gas Natural Fenosa

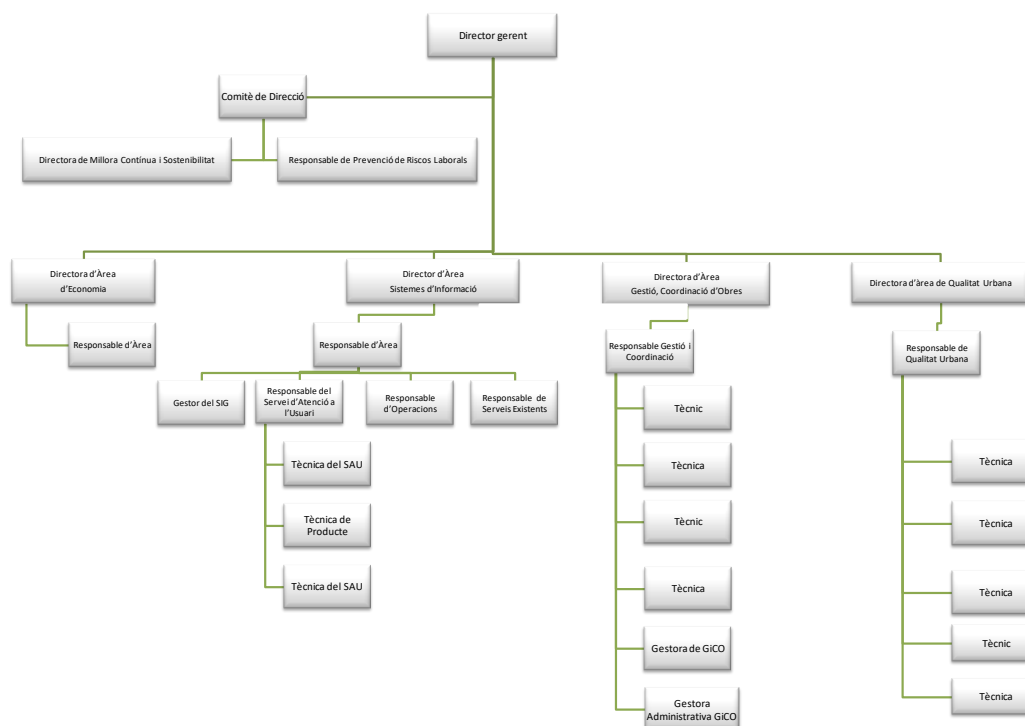
Les 3 línies d'activitat que porta a terme ACEFAT són:

- Gestió i coordinació de permisos d'obres de serveis de les empreses que treballen a la ciutat de Barcelona.
- Direcció de Qualitat Urbana de les obres de canalització de serveis de la ciutat de Barcelona.
- eWise: Informació de serveis existents a Catalunya i Llevant.

Podeu trobar els propòsits i compromisos d'ACEFAT a la [Política integrada a la nostra pàgina web](#).

A data 31 de desembre del 2023 hi havia 28 persones contractades a ACEFAT:

¹ AIE: organització sense ànim de lucre



Nota:

la Directora de Qualitat Urbana i la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals és la mateixa persona;

2.2. GESTIÓ de la INFORMACIÓ


La tramitació de permisos es realitza mitjançant l'eGIOS oficina, i eGIOS web, i la informació dels serveis existents mitjançant l'eWISE.

L'APP eGIOS mobile és operativa per a Android des de maig de 2023, i estarà disponible per a iOS a curt termini.

L'app permet implementar les següents accions:

- Donar d'alta avaries
- Consultar els serveis existents de les obres en execució
- Consultar al moment l'assabentat i l'etiqueta per les avaries
- Consultar les obres, que tinguin permís vigent o que encara no disposen de data de fi observat introduït per part de Qualitat Urbana i també obres signades futures
- Demanar pròrrogues per tot tipus d'obres (avaries, ramals i canalitzacions)
- Fer i consultar entrades de diari d'obra
- Consultar alertes d'avís de possibles obres en fora de termini d'execució. Es pot consultar més informació a la pàgina web d'ACEFAT.

2.3. ORGANITZACIÓ I BON GOVERN



Junta d'administració (9 membres: 22% dones)	<ul style="list-style-type: none"> • Un representant de cada soci: Ajuntament de Barcelona i sis companyies de serveis (7) • El Delegat de l'Ajuntament de Barcelona (1)** • El Director Gerent d'ACEFAT (1)**
Comitè de Direcció (6 membres: 67% dones)	<ul style="list-style-type: none"> *Directors/es d'àrea (5) *Director gerent (1)
Comitè Integrat i d'Emergències (6 membres: 67% dones)	<ul style="list-style-type: none"> • Directors /es d'Àrea i el Director Gerent (5) • Responsable de Prevenció de Riscos Laborals (1)*
Comitè d'Ètica i Responsabilitat Social (5 membres i la portaveu: 83% dones)	<ul style="list-style-type: none"> • Persones treballadores (5) • Portaveu del CEiRS (1)**

* És una de les Directores d'àrea. Per això compta com a 6 membres.

** Amb veu i sense vot

2.3.1 PREVENCIÓ DE LA CORRUPCIÓ

La cultura d'empresa d'ACEFAT es garanteix gràcies al Sistema Integrat de Gestió i, en especial, en els documents que emmarquen el [compromís d'ACEFAT](#) per garantir les condicions i benestar de les persones que formen part de la plantilla i les seves interaccions amb els col·laboradors i col·laboradores, que es troben a la web pública.

Un dels punts de més importància per a ACEFAT, al tenir relació amb l'administració pública, és la prevenció de la corrupció, punt 5 del compromís de l'organització del [Codi Ètic](#). En aquest punt es remarca l'actuació en regals i compensacions, suborns i extorsió, contribució a partits polítics i mecanismes de comunicació.

3. GESTIÓ INTEGRADA DE LA SOSTENIBILITAT

Al 2008 certifiquem per primera vegada el Sistema Integrat de Gestió, i durant aquests 16 anys hem signat i integrat diferents compromisos amb entitats i organitzacions per treballar conjuntament i col·laborar en pro de la sostenibilitat com ara: Pacte mundial, Acords voluntaris, Respon.cat, Barcelona més sostenible i Forética.

3.1 EL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

El **Sistema Integrat de Gestió** garanteix l'acompliment dels objectius i les fites planificades. Se superen les auditories del 2023 sense No conformitats.

3.2 OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible amb els que està més alineada l'activitat i objectius d'ACEFAT són:

- Salut i Benestar (ODS3): El nostre SIG integra la norma de Salut i Seguretat (ISO 45001) i és un dels pilars de la nostra organització: la preocupació per la salut de les persones que treballen a ACEFAT. També ho és procurar que les companyies i l'Ajuntament eliminin els riscos i minimitzin les molèsties de les obres de serveis per evitar afectacions als treballadors de les obres i a la ciutadania.
- Educació (ODS4): Es fomenta la formació continuada entre totes les persones de la plantilla dins l'horari laboral.
- Igualtat de gènere (ODS5): El 72% de la plantilla són dones, en totes les categories professionals superen el 60%.
- Aigua neta i sanejament (ODS6): ACEFAT es crea per facilitar la gestió de la distribució de l'aigua neta i de sanejament a la ciutat de Barcelona.
- Energia neta i assequible (ODS7): ACEFAT es crea per facilitar la gestió de la distribució d'electricitat a la ciutat de Barcelona. ACEFAT consumeix electricitat neta amb certificat GdO, d'origen renovable i amb emissions zero.
- Treball digne i creixement econòmic (ODS8): Les condicions laborals a ACEFAT sobrepassen les lleis i normativa legal, garantint així la conciliació i el confort. També hi ha un reconeixement econòmic per sobre del conveni que ens aplica, que és el d'Oficines i Despatxos.

- Indústria, innovació i infraestructures (ODS9): ACEFAT es dedica a la gestió d'infraestructures des de la innovació. És un punt de trobada de parts interessades en la gestió de les infraestructures.
- Ciutats i comunitats sostenibles (ODS11): L'escenari de futur que persegueix ACEFAT amb la seva missió, visió i valors són ciutats i comunitats sostenibles.
- Consum i producció responsables (ODS12): En la gestió d'ACEFAT s'ha ajustat el consum i generació de residus al màxim potencial de desmaterialització i baixada de consum de recursos. ACEFAT participa de diferents projectes de gestió eficient de recursos.
- Acció climàtica (ODS13): S'ha participat a la taula climàtica de l'Ajuntament de Barcelona. Objectius ambientals per la disminució d'emissions i reducció d'impacte del canvi climàtic.
- Aliances pels objectius (ODS17): ACEFAT ha establert aliances i col·laboracions amb entitats o grups d'organitzacions amb objectius vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible i del Global Compact. ACEFAT forma part del grup motor de la Xarxa NUST, de la Comissió permanent del Consell Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona i de la Junta de Respon.cat, on el gerent exerceix com a tresorer. Tanmateix, ACEFAT també és empresa sòcia de Forética.



Font: Josep Maria Canyelles (Respon.cat)

3.3 ASPECTES ASG (AMBIENTAL, SOCIAL I GOVERNANÇA)

A continuació, la identificació interna d'aspectes ASG al 2023.

Els aspectes ASG amb impacte negatiu:

Tòner, consum elèctric, contaminació atmosfèrica (emissions transport), canvi climàtic (emissions transport), material electrònic i informàtic, i consum i emmagatzematge de dades, i Millora en la rapidesa i efectivitat de la tramitació.

Els aspectes ASG positius que hem identificat a nivell intern són:

Consum paper, Comunicació de l'operativa, Col·laboracions amb els grups d'interès (social o per l'activitat), Millora de la reputació, Comunicació RSE, Transparència i RSE.

4. ÀMBIT SOCIAL

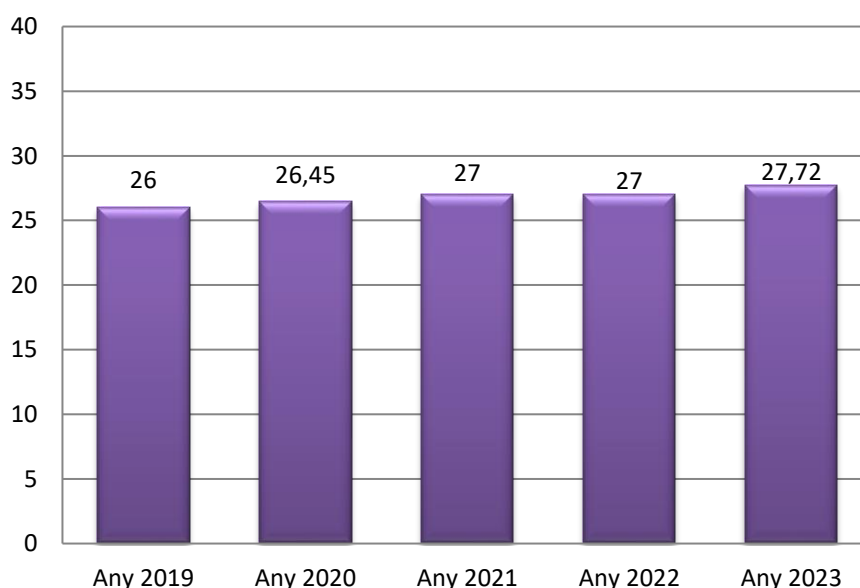
4.1. LA PLANTILLA

Més enllà de la perspectiva de gènere, ACEFAT té una visió global de la **igualtat d'oportunitats** que implica una gestió activa de la **diversitat** a l'empresa, amb l'objectiu de treballar pel **benestar dels treballadors i treballadores**. Cal destacar que formem part de Forética, així com la nostra participació activa en les activitats de la Xarxa NUST, en el Consell Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona i a la Junta Directiva de Respon.cat. Totes elles xarxes que ens ajuden a vetllar per la responsabilitat social i per la gestió del temps així com altres mesures i beneficis socials mitjançant les trobades i la compartició d'experiències.

4.1.1. Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats

A ACEFAT sempre s'ha fomentat la flexibilitat i una gestió del temps per afavorir la conciliació de la vida personal amb la laboral. El 63% de la plantilla tenen persones dependents a càrrec o fills/es en edat escolar.

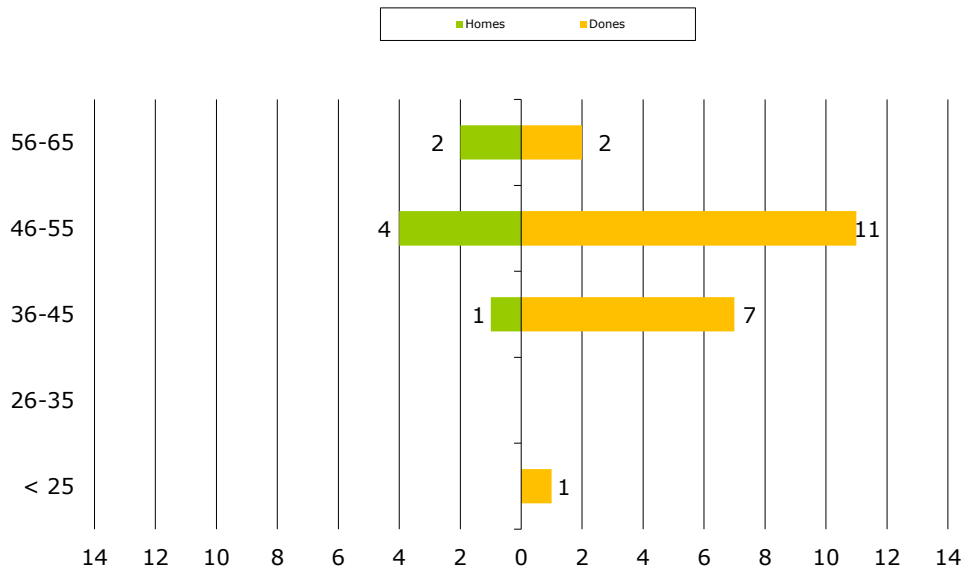
Evolució de la plantilla mitjana equivalent



A data 31 de desembre del 2023, hi havia 28 persones treballadores contractades, totes elles regides pel Conveni col·lectiu de treball per al sector d'oficines i despatxos de Catalunya. Durant el període no hi ha hagut noves contractacions.

Amb la nova incorporació del 2023, la plantilla ha baixat l'edat mitjana a 48,6 anys, i s'ha incorporat una persona a la franja d'edat de menors de 25 anys.

Plantilla segons sexe i edat

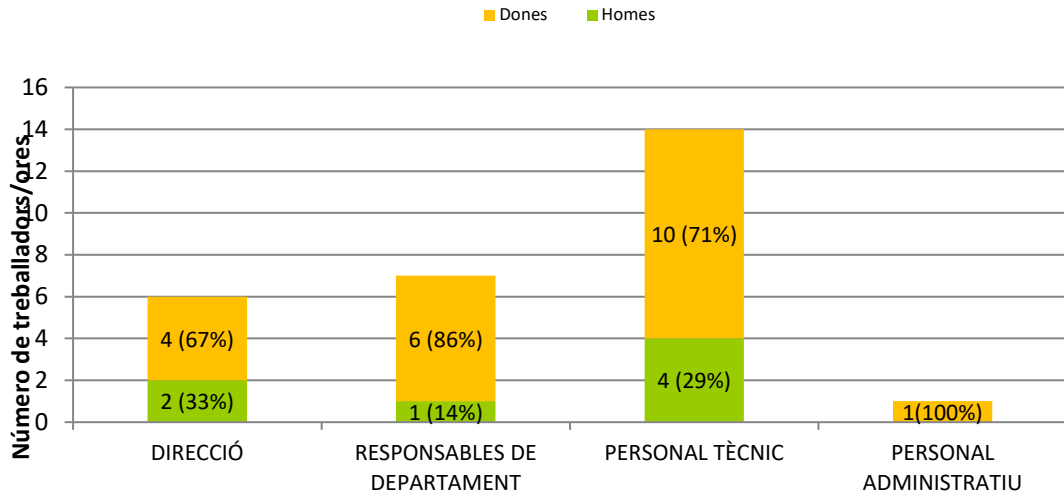


ACEFAT té definits els salaris d'acord amb criteris estrictament objectius que contemplen **la categoria i treball a desenvolupar, el grau de responsabilitat i d'acompliment, l'antiguitat i la formació específica.**

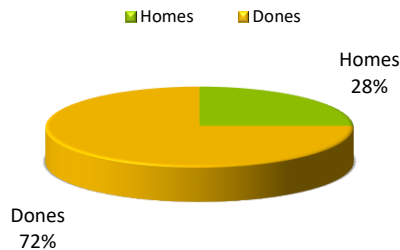
A data 31 de desembre del 2023:



Perfil de la plantilla por sexe i categoria



% Homes - Dones a la Plantilla



El percentatge de dones és igual o superior al 65% en totes les categories professionals, a excepció de la categoria de personal administratiu que és del 100%.

4.1.2. Formació

Durant el 2023, el 93% de la plantilla ha assistit a una formació.

Cal destacar que s'han realitzat 458 hores de formació, repartides en 8 accions formatives.

El contingut dels cursos ha estat destinat a promoure el desenvolupament de competències d'excel, la gestió eficaç del correu electrònic, SIG Lliure, gestió econòmica, benestar emocional i riscos específics del lloc de treball.

4.1.3. Beneficis Socials

Durant el 2023, el 100% de la plantilla² ha gaudit d'alguns dels següents punts de la **Política d'Integració Vida Personal i Laboral (PIVPL)**.

Destaquem les mesures més utilitzades en relació a:

- Horari. Jornada intensiva o comprimida, Flexibilitat, teletreball i Banc d'hores.
- Permisos. Permisos puntuals com ara trasllat i acompanyament en cas de dependència. Dies de lliure disposició.

² 2 Persones beneficiades / PME

- No s'ha produït cap maternitat o paternitat.
- Accés a una ajuda per gaudir dels beneficis d'una mútua privada.

Cal destacar que s'ha consolidat el mix de model de teletreball i presencialitat a les oficines.

4.1.4. Taules salarials

Les següents taules^[1] mostren la relació entre els salaris de les dones i dels homes per categoria laboral durant el 2023:

Grup professional / categoria	Salari dones / Salari homes	Salari dones / Salari homes	Ràtio salari/SMI
	2023	(*)	2023
grup 1	0,95	0,98	4,25
grup 2	-	-	2,92
grup 3 nivell 1	0,88	0,98	2,86
grup 3 nivell 2	0,94	1,02	2,17
grup 4 nivell 1	-	-	1,93
Promig grups amb homes i dones	0,93	1,04	2,86

Salari: Salari base més imports addicionals com els basats en anys de servei, bonificacions, inclòs efectiu o valors com participacions o accions, prestacions, hores extra, temps degut i qualsevol complement addicional (per exemple, transport, manutenció i atenció infantil).

(*) Hi ha dues categories on es produeixen situacions no habituals com responsabilitats addicionals, molta antiguitat o el no compliment de tots els requeriments que comporta un lloc de treball, fet que fa que l'indicador variï considerablement. Per aquest motiu també s'ha calculat l'indicador sense aquests valors i es troba en la segona columna.

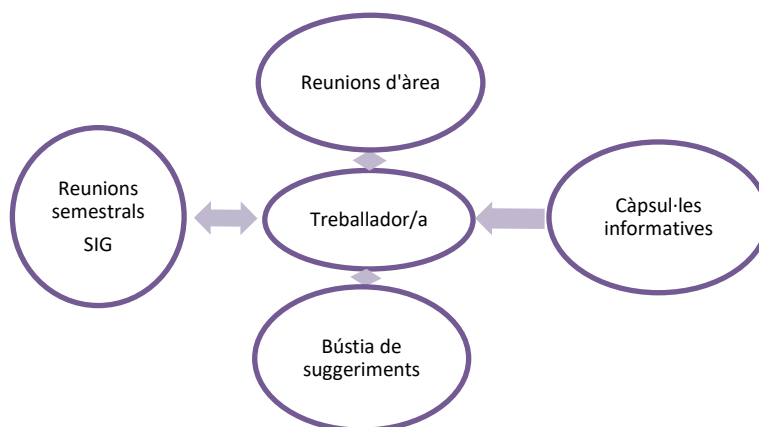
4.1.5. Comunicació entre els treballadors

Els treballadors/es es troben de manera presencial a l'oficina els dies de trobada de cada àrea. En relació a la comunicació personal, s'utilitza principalment una aplicació informàtica que permet la comunicació via xat o videoconferència, així com compartir documents creats i treballats en línia.

^[1]En les categories on no hi ha ràtio només hi treballa un dels dos gèneres.

Durant el 2023 s'ha augmentat la freqüència de trobades presencials on coincidir totes les persones a les oficines, aprofitant les reunions del SIG o formacions generals.

Tanmateix, es mantenen els diferents mecanismes per comunicar-se internament a ACEFAT:



S'evidencia que treballar en línia requereix d'una major sistematització de les reunions i de l'establiment de contacte entre les persones treballadores.

4.1.6. Salut i Seguretat en el treball

La gestió de la prevenció a l'empresa és competència de la Responsable de Prevenció de Riscos Laborals. Disposem d'una mútua en cas d'accident laboral, així com un Servei de Prevenció Aliè que ens dona suport en els processos de prevenció de riscos laborals en els següents 4 aspectes: seguretat en el treball, higiene industrial, vigilància de la salut, ergonomia i psicologia aplicada.

Tanmateix, estem certificats en la ISO 45.001.

Els objectius en l'àmbit de la Prevenció de Riscos Laborals són garantir la salut i seguretat als llocs de treball i minimitzar l'accidentalitat, motiu pel qual es desenvolupen les següents tasques: implementació de les mesures de prevenció, la comunicació i la identificació dels riscos laborals, la formació contínua i la vigilància de la salut i la participació i consulta dels treballadors/ores en temes de salut i seguretat.

L'any 2023 es treballen els resultats de l'avaluació de riscos psicosocials, implementant les mesures de la matriu elaborada per minimitzar els riscos detectats.

Cal destacar que hem fet formació relacionada amb la prevenció de la salut pel teletreball i els riscos relacionats amb el lloc de treball. Així com posar en valor l'objectiu plantejat en el segon semestre de l'any per fomentar el benestar

emocional, mitjançant formació en aquest tema, i la contractació d'un servei telefònic d'assessorament social i d'atenció psicològica, tant per treballador/es com per a familiars.

	2020	2021	2022	2023
Hores de formació ³ relacionada amb la Salut	27	57	50	67
Hores de formació per persona	1	2,11	1,85	2,4
Incident laboral amb baixa	0	0	0	0
Incidents sense baixa	0	1	0	0
Percentatge de correcció de les mesures preventives	0	79,31%	86,21%	88,89%

*S'ha modificat el valor d'hores de formació del 2021

4.2. IMPACTE SOCIAL ALS CLIENTS

La totalitat de la plantilla d'ACEFAT es relaciona directament amb els clients, en una fase o altra del procés d'activitat. És per aquest motiu que afavorir i dinamitzar la comunicació i relació amb les empreses clients és un dels objectius estratègics de l'organització.

Clients i canals de comunicació	
<ul style="list-style-type: none"> * Els membres de l'Agrupació i per tant socis de la mateixa. * Empreses explotadores de serveis que no són membres de l'Agrupació i particulars. * L'Ajuntament de Barcelona (també membre d'ACEFAT vehiculant la seva participació a través de l'IMU, Institut Municipal d'Urbanisme). * Ciutadania 	<ul style="list-style-type: none"> * Taules de serveis i reunions de comissions d'obres: reunions dels agents implicats en les obres de canalització. * Comunicacions telefòniques i correus electrònics per realitzar la gestió, tramitació i posterior seguiment de les obres de canalització. * Plataforma eGIOS, es pot veure l'evolució del procés, els informes, etc. * Reunions per conèixer expectatives i necessitats amb les companyies sòcies. * Assistència a les reunions de Districte per facilitar el coneixement i la coordinació de les obres de serveis. <ul style="list-style-type: none"> * Enquesta de satisfacció del client. * Resolució d'incidències * Informes d'indicadors i de l'estat de les obres <ul style="list-style-type: none"> *eWISE

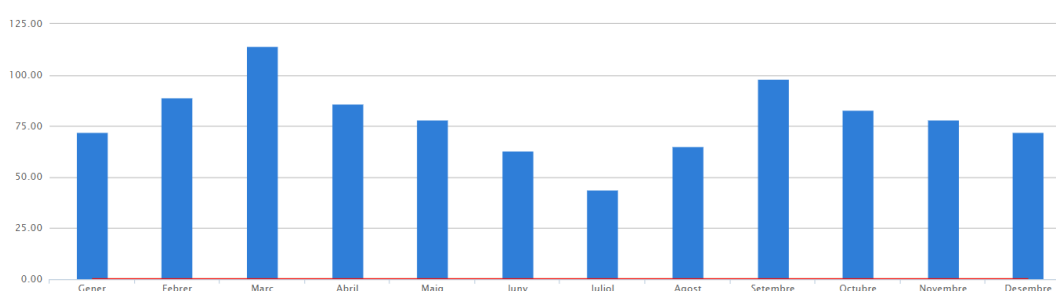
De les necessitats dels clients sorgeixen part de les millores en processos de qualitat.

³ Els aspectes formatius que s'han tractat han estat la Prevenció de Riscos Laborals segons el lloc de treball.

4.2.1 ATENCIÓ A LES CONSULTES i a altres COMUNICACIONS

A ACEFAT gestionem incidències observades a la via pública de la ciutat de Barcelona vinculades a la xarxa de serveis, amb l'objectiu de la seva resolució. Les incidències ens arriben mitjançant les visites dels nostres tècnics de qualitat, incidències derivades des de districte o altres grups d'interès.

Al 2023 es van gestionar un total de 942 incidències a la via pública.



2021	2022	2023
848	896	942

4.2.3 SENSIBILITZACIÓ DE LES ACTUACIONS A LA CIUTAT

Actualment la sensibilització de les actuacions a la ciutat es fan als grups d'interès amb els que col·labora directament ACEFAT, concretament, a companyies, contractistes, i districtes.

A nivell de companyies, trimestralment s'informa dels resultats de qualitat, medi ambient, ètica i salut i seguretat a la Junta, on estan presents els representants de les companyies i de l'Ajuntament.

Mensualment s'envien informes a les companyies amb el seguiment de l'acompliment de la qualitat urbana en les obres de serveis, així com també s'envia l'Informe de Gerència als districtes i informe obres finalitzades i evolució de l'impacte.

També es poden consultar les obres de serveis vigents a la ciutat de Barcelona a la pàgina web d'ACEFAT, amb tecnologia MAE.

Diàriament els tècnics de Qualitat Urbana comuniquen les incidències i l'estat de l'obra mitjançant la plataforma eGIOS i comunicacions personals tant a contractistes com companyies com districtes.

També es realitzen activitats de sensibilització, en format de jornades d'informació, a les empreses contractistes, companyies, i personal dels districtes de la ciutat.

AI 2023,

Es van impartir 19 formacions a nous usuaris eGIOS a contractistes i districtes, amb 67 assistents i un total de 39 hores de formació.

Es van impartir 20 formacions d'eGIOS web (7 presencials, 10 virtuals i 3 telefòniques), amb un total de 51 assistents.

Es van impartir 170 formacions d'eWISE (0 presencials, 2 virtual i 168 telefòniques), amb un total de 172 assistents.

Es va impartir una formació de Qualitat urbana, amb 2 assistents.

A curt termini es vol realitzar una jornada oberta als grups d'interès col·laboradors d'ACEFAT, per tal d'explicar les diferents fites realitzades durant el recorregut d'ACEFAT i culminar amb la presentació de l'app d'avaries i del nou eGIOS.

4.3 IMPACTE SOCIAL ALS PROVEÏDORS

A l'hora de seleccionar i valorar els proveïdors, els criteris que es tenen en compte són: la qualitat del servei, el cost econòmic, la proximitat i si els productes o serveis inclouen criteris socials, ecològics i/o de sostenibilitat en el seu cicle de vida.

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

Per a ACEFAT és de gran importància el paper dels proveïdors i procurem treballar conjuntament per tal d'assolir la coherència en la cadena de subministrament.





El nombre de proveïdors⁴ continus habituals del llistat de proveïdors homologats és de 54. El període mig de pagament a proveïdors al 2023 ha estat de 30 dies, havent disminuït un 46,4% en relació al 2022. El 100% dels mateixos donen compliment als drets humans. Es valora l'acompliment dels seus serveis i productes en els quatre àmbits que engloben el sistema integrat de gestió, així com se'ls sol·licita l'adhesió al compromís ètic d'ACEFAT.

⁴A data 31 de desembre del 2022.


4.4 IMPACTE SOCIAL A LA COMUNITAT

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


4.4.1 Abast local

	<p style="text-align: center;">AGENDA 21 – BARCELONA + SOSTENIBLE</p> <p>ACEFAT forma part de la comissió permanent del <i>Consell Ciutadà per a la sostenibilitat</i> de l'Ajuntament de Barcelona, com a representant del sector empresarial. Es participa activament en les iniciatives de Barcelona + Sostenible, entre elles les trobades entre les entitats (Xarxing).</p>
	<p style="text-align: center;">Fundació Pasqual Maragall</p> <p>Al 2023 s'ha fet una donació de 500 euros a la Fundació Pasqual Maragall per a la recerca per a l'Alzheimer.</p>
	<p style="text-align: center;">Xarxa NUST</p> <p>ACEFAT forma part del grup motor de la Xarxa NUST i participa activament de diferents actes o trobades com l'acte de cloenda i de traspàs de la capitalitat Mundial de Polítiques del Temps, així com a la taula rodona "Casos inspiradors: la transformació dels temps de treball" del Congrés Time Use Week Barcelona 2023.</p>
	<p style="text-align: center;">Col·laboració amb la UPC</p> <p>Participació, per segon any consecutiu, en una sessió del Màster de la UPC, "Ordenació urbanística i serveis urbans" per explicar com es desenvolupen les línies d'activitat d'ACEFAT.</p>

4.4.2 Abast regional

	Respon.cat
	Participació de diferents grups de treball de la plataforma, entre ells, el d'Economia circular.
	Participem com a panelistes en una sessió de RSE Pime dedicada a la implantació del Sistemes Integrats de Gestió.
	Des de 2020, en Josep Maria Miranda forma part de la Junta de Respon.cat, i des de 2022 és el tresorer.
	La Directora d'Economia participa de la formació RSE.PIME.

4.4.3 Abast estatal

	Forética
	Socis de Forética des del 2007, i com a empresa sòcia ubicada a Barcelona, reivindicuem la realització d'activitats a la ciutat de Barcelona per poder participar presencialment, així com la possibilitat de poder participar en diferents grups de treball que al ser una PIME no queda contemplat per Forética.

4.5 INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ EN RESPONSABILITAT SOCIAL

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

A nivell intern, les reunions de millora del Sistema Integrat de Gestió, el correu intern i les càpsules informatives en relació a aspectes ambientals, faciliten la informació ambiental, així com recollir iniciatives o propostes en aquest àmbit.

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

Altres activitats que s'han realitzat durant el període 2021-2022, en relació a la informació i la sensibilització ambiental, han estat:

- 1- **Publicació de la 9a memòria de sostenibilitat d'ACEFAT, període 2021-2022.**
- 2- **Publicació de l'Informe de Progrés del Global Compact, període 2021-2022.**
- 3- Participació com a **CAS EXEMPLE** explicant el **Sistema Integrat de Gestió** de la sessió organitzada per Respon.cat.
- 4- Participació en el protocol que s'activa per **episodis o avisos per contaminació atmosfèrica**. Quan COEP o Ecologia Urbana ho indica s'avisava a tots els promotors de les mesures a tenir en compte.
- 5- Participació com a empresa ambaixadora de la Xarxa Nust. ACEFAT va participar activament a l'acte de cloenda i de traspàs de la capitalitat Mundial de Polítiques del Temps, així com a la taula rodona "Casos inspiradors: la transformació dels temps de treball" del Congrés Time Use Week Barcelona 2023.

5 LA GESTIÓ AMBIENTAL

ACEFAT integra la gestió ambiental en l'organització segons la norma **ISO 14001:2015** i incorpora l'anàlisi de cicle de vida en la identificació d'aspectes ambientals, tant en les diferents fases dels processos de l'activitat, com en el consum de productes i serveis. De la mateixa manera, incorpora la identificació de riscos i la gestió de canvis amb perspectiva ambiental tant en els processos com a nivell estratègic, en l'elaboració dels objectius.

Durant aquest 2023 s'ha estabilitzat i consolidat el nostre model de teletreball, i l'assistència a les oficines, amb una variabilitat de dies que depèn de les necessitats de cada àrea i lloc de treball. De manera general, ningú no supera el 30% d'assistència presencial.

Tot i que som coneixedors que l'impacte d'alguns d'aquests aspectes que han disminuït s'han traslladat directament a les persones treballadores d'ACEFAT, en desenvolupar les seves tasques laborals als seus domicilis.

Com veurem a continuació, tots els aspectes ambientals de les oficines han disminuït a la meitat en relació als valors de 2019, i en el cas del consum de paper, ha disminuït el 86% gràcies a la digitalització i desmaterialització dels processos.

Malgrat aquesta tendència a la baixa, entre 2022 i 2023, alguns aspectes ambientals han augmentat, però no podem garantir si aquest augment es deu a un nombre més elevat de treballadors/es a les oficines, o si per contra es deu a un augment del consum per persona.

5.3 MATERIALS CONSUMITS

ACEFAT incorpora, en la seva política i criteris de compra, la disminució del consum de recursos i la compra de productes elaborats amb materials reciclats per disminuir al màxim possible l'impacte de l'activitat.

5.3.1 Aigua

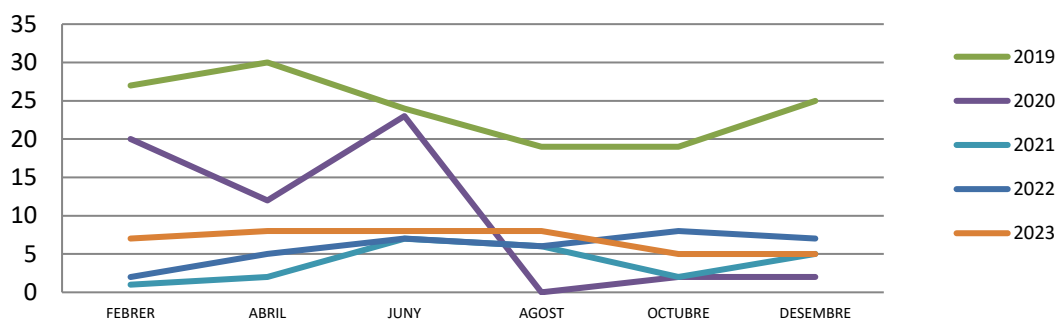
La captació d'aigua prové de la xarxa distribuïdora d'aigua de Barcelona i el consum del 2023 ha estat de 41 m³.

Entre 2022 i 2023, el consum s'ha incrementat un 17,1%, però tenim un increment acumulat de 78,3%, en relació als 23 m³ del 2021, que són el nostre valor més baix de consum. Aquest augment del consum i la situació d'emergència ambiental

per la sequera que viu el nostre territori fa que, al novembre del 2023 ens plantejem una reducció del 2% del consum, gràcies a la incorporació d'airejadors a les aixetes i el canvi de l'aparell d'òsmosi més eficient que el que teníem.

Tanmateix, cal destacar que el nostre consum actual encara està lluny del consum de 2019, que van ser 144 m3.

Evolució del consum d'aigua



5.3.2 Consum elèctric

El nostre consum elèctric prové d'energies renovables certificades (GdO: Garanties d'Origen Renovable), reduint així a zero les nostres emissions en relació al consum elèctric.

Any	2019	2020	2021	2022	2023
Kw/h	21.848	13.367	10.907	17.220	18.508,3

Entre 2022 i 2023, el consum elèctric en valor absolut augmenta un 7,5%.

Si comparem el consum de 2023 amb el de 2019, la reducció ha estat del 15,3%.

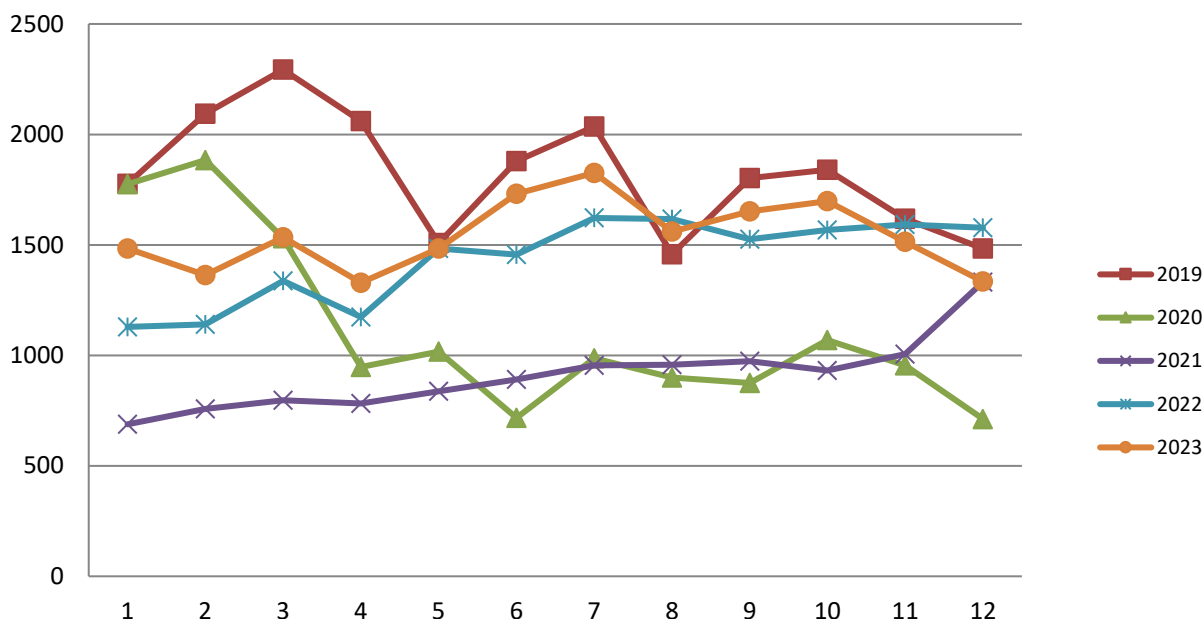
El cost econòmic vinculat al consum elèctric augmenta un 9,9% (de 6779,07 a 7452,53).

Els Kwh/xifra de negoci disminueix un 1%.

Els Kwh/PME augmenta un 4,7%.

Els Kwh/m2 augmenta un 7,5%.

Comparativa consum elèctric (KwH)



La potència màxima utilitzada durant l'últim any ha estat en el període P1 de 6,86 Kw, i en el període P2, de 5,79 Kw.

5.3.3 Paper reciclat

Durant el 2023 no s'ha comprat paper reciclat ⁵dinA4/dinA3 per a la impressora, i el romanent de paper és de 49 quilos de paper reciclat.

La darrera compra de paquets dinA4 de paper reciclat per la impressora va ser al novembre de 2022 que es van comprar 30 paquets; i de dinA3 al març de 2020, que es van comprar 2 paquets.

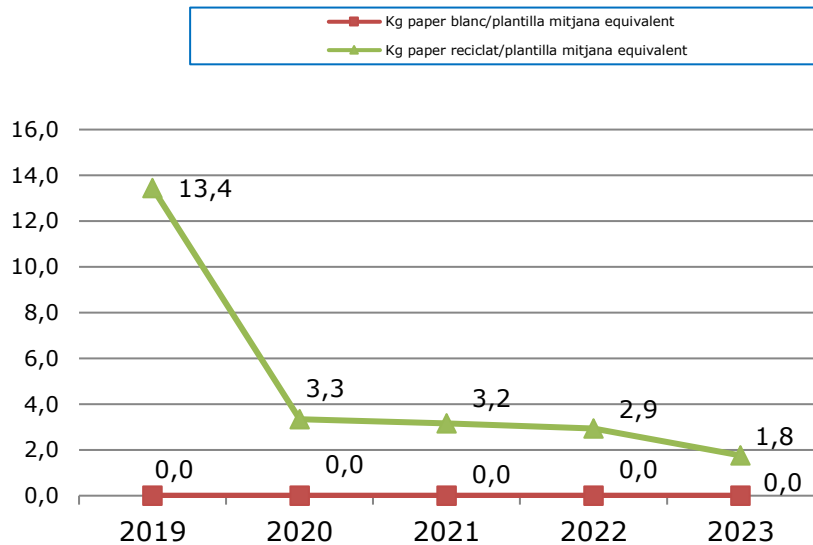
En números absoluts, el consum total de paper ha disminuït un 38,4% respecte del 2022, 86,1% en relació al 2019.

Del 2022 al 2023, observem que el consum de paper reciclat en relació a la PME ha disminuït en un 37,9%, i ha disminuït un 43,4% en relació a la xifra de negoci.

La desmaterialització dels nostres processos s'ha consolidat.

⁵ El paper utilitzat a les oficines és 100% reciclat i lliure de clor, provinent de boscos ben gestionats, certificats d'acord amb els estàndards del Forest Stewardship Council (FSC). És conforme amb l'Àngel Blau i certificat per NAPM. A més del paper s'ha comptabilitzat tot el material en paper que s'ha comprat com ara els post-its, sobres, calendaris, carpetes arxivadores, etc..

Consum paper reciclat vs. paper blanc



5.3.4 Material i altres elements d'oficina

ACEFAT manté criteris de compra verda en el material d'oficina, i treballa amb un proveïdor local que optimitza les seves rutes de logística.

Es registren les característiques per la sostenibilitat així com d'altres que permeten calcular les emissions que es generen en relació a aquests elements.

Criteris ambientals a les compres

Paper, Post-its i llibretes 100% reciclat; Bolígrafs i llapis que superen el 62% de material reciclat incorporat a la carcassa

Elements electrònics valorats des de perspectiva de materials, eficiència energètica, cicle de vida i polítiques de RSE de les marques

Productes de neteja i d'higiene que incorporen criteris ecològics

5.4 RESIDUS GENERATS

Cal destacar que durant el 2023 s'han realitzat recollides de residus puntuals, segons necessitat i sempre evitant superar els 6 mesos d'emmagatzematge dels tònners.

A nivell ambiental, durant el 2023, el nostre consum i la generació de residus es mantenen en valors més baixos que al 2019. Els valors dels indicadors dels anys 2020 i 2021 ens faciliten informació de potencial de desmaterialització per tal de plantejar els objectius del 2023. La nostra màxima expectativa de cara al

plantejament d'objectius del 2023 seria poder mantenir aquesta disminució de consum de recursos i generació de residus.

A ACEFAT s'han generat durant aquest període els següents residus:

Residus No Perillosos	Gestió	Valors
Paper i cartró	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors
Residus Sòlids Urbans	Es gestionen mitjançant els contenidors de rebuig de l'ajuntament.	No es disposa de valors
Tòner (Codi LER 160214-62)	Gestor autoritzat, valorització.	L'empresa gestora dels residus ens facilita els valors

Hi ha documents que encara requereixen d'impressió com ara els avisos d'escala o les actes de replanteig, que es continuen imprimint.

5.4.1 Tòner

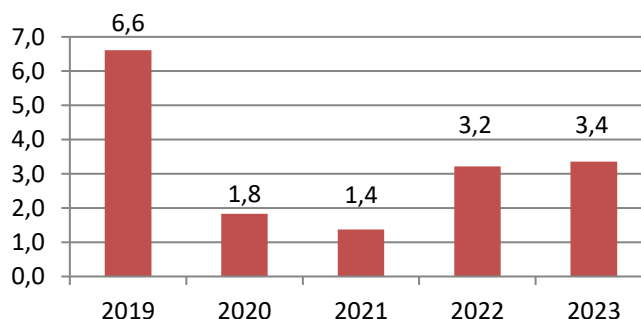
L'origen dels residus de tòner és l'ús de les màquines multifunció per imprimir i fotocopiar.

Els residus de tòner ha augmentat en un 13,3% en valor absolut en relació al 2022 i disminuït un 41,4% en relació al 2019.

	2019	2020	2021	2022	2023
Tòner (Kg)	14,5	4	3	7,5	8,5

Ambientalment, valorem positivament l'estabilització dels residus de tòner generats durant els dos últims anys, que s'han reduït a la meitat del generat al 2019.

Kg Residus de tòner valoritzats/xifra de negoci



En relació a la xifra de negoci, hi ha un 48,5%, de disminució entre els valors de 2023 i el de 2019.

5.4.2 Paper

	2019	2020	2021	2022	2023
Paper comprat	349,67	88,30	85,23	79,14	48,74
Paper gestionat	442	66	45,5	48,5	58
% reciclatge	126,40%	74,75%	53,58%	61,28%	119%

Durant el 2023 i en relació al 2022, el paper i cartró gestionat, en valor absolut, ha augmentat un 19,6%; i en relació a la PME, ha augmentat un 16,1%; de 1,80 a 2,09 Kg de paper reciclats per persona.

La disminució de paper gestionat al 2023, en relació al 2019, ha estat d'un 86,9%.

També cal destacar que s'ha reciclat el 119% del paper consumit. Durant els darrers dos anys s'ha tornat a la tendència de gestionar més paper del que s'ha consumit.

5.5 EMISSIONS PRODUÏDES

Aquest 2023 hem incorporat en el registre d'activitats per al càlcul de les emissions: els desplaçaments in itinere, i els béns i productes que s'utilitzen per desenvolupar la feina. No hem tingut en compte el residu de tòner del 2023, que implica 0,0085 tones de CO₂ equivalent, perquè no hem trobat el factor d'emissió pel tòner gestionat amb Codi LER 160214-62, així doncs hem omès aquesta informació.

Per altra banda, en haver incorporat més categories d'emissions indirectes, tenim un inventari més representatiu i amb més capacitat d'actuació.

L'inventari d'emissions inclou les emissions indirectes de:

- El consum d'electricitat adquirida (d'origen 100% renovable).
- Els desplaçaments de transport in itinere (que inclou les estimacions realitzades associades al teletreball i per primer any, els desplaçaments de casa a les oficines dels treballadors/es), de clients i visitants i viatges de negocis.
- El tractament de residus municipals o assimilables (paper i cartró),
- El consum d'aigua provinent de la xarxa i d'altres emissions associades a la producció de l'electricitat adquirida.
- Adquisició de béns comprats.

ABAST 1: EMISSIONS DIRECTES

A ACEFAT no es consumeixen combustibles ni es disposa de cap font pròpia o que controla. No es disposa de flota pròpia. Tampoc no s'han detectat fuites dels gasos de l'aire condicionat durant l'any 2023.

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

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

El consum d'electricitat a les oficines està garantit per un únic contracte amb una potència de 12,5 Kwh d'energia amb certificat GdO.

ABAST 3: ALTRES EMISSIONS INDIRECTES

A ACEFAT no s'extrauen o produeixen materials adquirits.

El 18% de la plantilla d'ACEFAT realitza desplaçaments diaris per visitar obres (Tècnics de Qualitat Urbana), l' 11% visiten obres de manera puntual (Tècnics de GiCO). Del total, el 62,5% utilitza el transport públic.

Durant el 2023, 2 persones han utilitzat les seves motos personals. Les ITV's dels vehicles utilitzats en l'activitat de visita d'obra són conformes.

S'ha fet una estimació del quilometratge per poder comptar les emissions. Com a novetat, aquest any s'han comptabilitzat les emissions dels viatges in itinere. Per poder fer aquesta estimació es va realitzar una enquesta de mobilitat a finals del 2023.

Les emissions de GEH totals durant el 2023 han estat de 24,39325 Tn de CO₂ equivalent i s'han incrementat un 58,1% en relació al 2022. De les 24.39325 Tn de CO₂ equivalent, un 97,98% es deuen al transport.

De les 23.90146 Tones de CO₂ equivalent vinculades al transport, el 6,27% estan relacionades amb viatges de negoci i els desplaçaments per visitar obres i el 93,23% al transport in itinere. De les 22,40198 Tones de CO₂ equivalent del transport in itinere, el 15,65% s'imputen a les emissions associades a l'ús d'energia provinent dels equips d'oficina⁶ (ordinador i il·luminació), calefacció i aire condicionat utilitzat per les persones que treballen des de casa i el 84,35% als viatges entre els domicilis i les oficines.

Entre el 2022 i el 2023 les emissions relacionades amb el consum d'aigua i la gestió de residus, s'han incrementat en un 17,1% i 19,3%, respectivament.

⁶ Segons "Acords voluntaris", aquestes emissions es computen a la categoria "emissions indirectes" del transport in itinere d'acord amb la ISO 14064-1.

No es disposa del consum elèctric que comporta l'externalització de part dels nostres servidors o el nostre impacte ambiental en el ciberespai per enviament de correus electrònics o emmagatzemament de dades.

6 PRODUCTES I SERVEIS

A l'igual que els anys anteriors, continuen confluint una sèrie de fets destacables que poden alterar el volum d'activitat. En particular, un inici de mandat municipal en minoria que pot afectar el pressupost de l'exercici, així el desviament de recursos per obres a altres tipus d'inversions per part d'alguns operadors de serveis. Però, segurament, el més notable està lligat a les perspectives econòmiques, motivades, tant per la situació a Ucraïna o els conflictes a Orient Mitjà, com per l'evolució de les polítiques monetàries i la inflació. Finalment, els canvis d'accionariat o organitzatius, les fusions i les vendes d'actius que ja s'estan produint o es puguin donar en el sector de les utilities, també representen factors que podrien incidir en l'activitat.

L'aspecte econòmic més destacable, ha estat la continuïtat del context inflacionista i d'increment dels tipus d'interès, que està pressionant a l'alça, tant els costos de serveis i mercaderies, com els salarials i financers, impactant en el compte d'explotació.

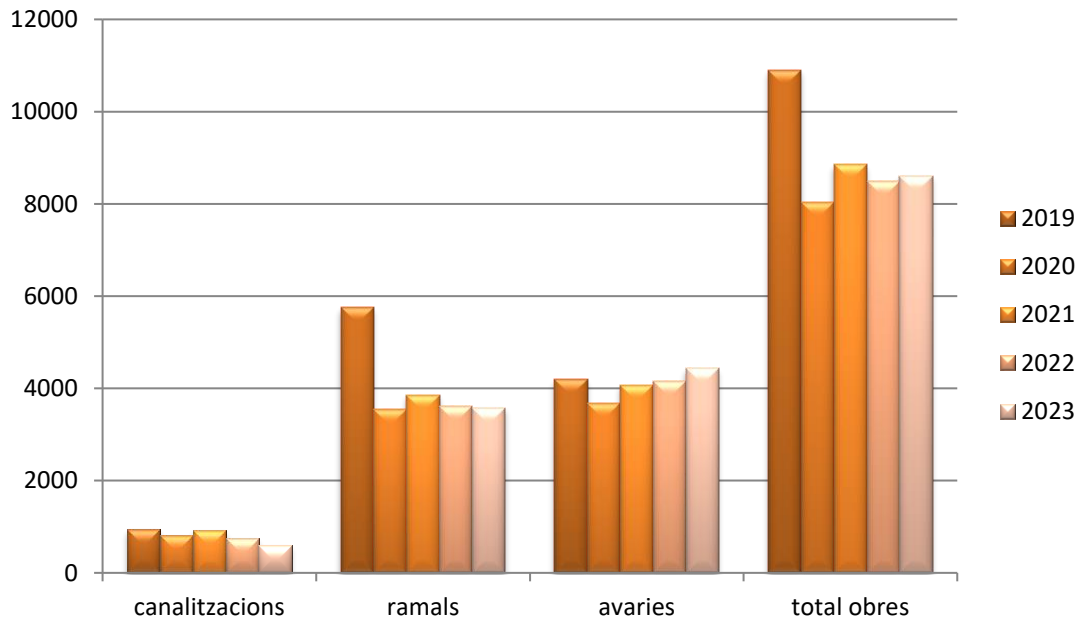
Operativament, els aspectes més destacables són l'ampliació de l'equip humà a 28 persones i la consolidació del model mixt de treball que combina teletreball i presencialitat.

Al llarg del 2024 es continuarà treballant en l'extensió de l'activitat, d'acord amb la política comercial revisada, amb l'objectiu de poder incorporar nous clients a les nostres plataformes, ja sigui com a publicadors d'informació a eWise o com a gestors de territori mitjançant eGios.

6.1 ACTUACIONS A LA CIUTAT

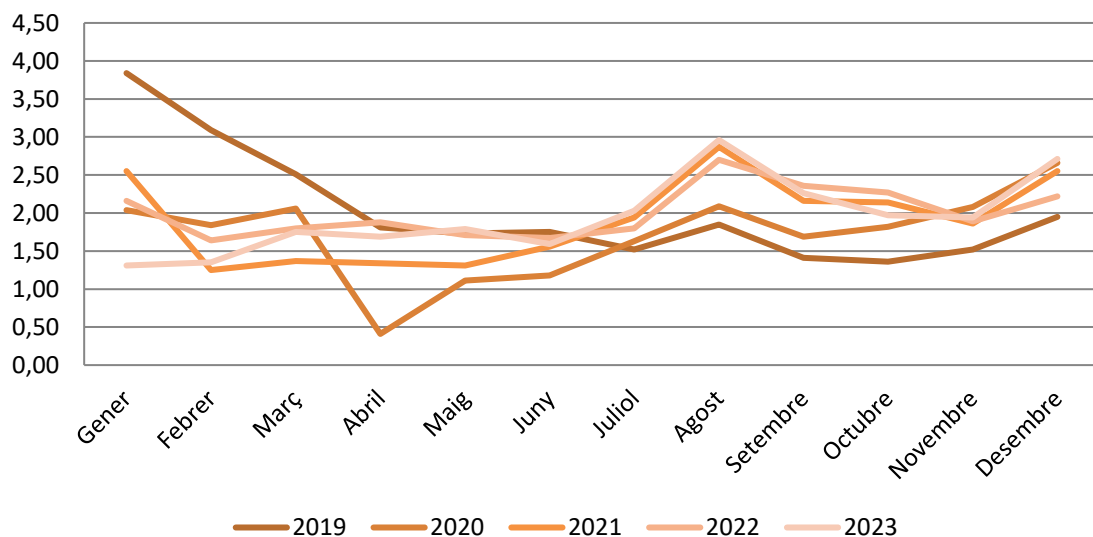
En aquest decenni, el volum de canalització ha mostrat un comportament oscil·latori, associat a la finalització i reducció, respectivament, del programa d'inversió en obres d'algunes companyies, així com una distribució irregular de les actuacions d'altres promotors. Aquest fet ha comportat que la distribució del volum d'obres, entre els diferents operadors de serveis, fos menys homogènia i es concentrés, especialment els últims 7 anys, en tres promotors.

Evolució de les obres de serveis



Des de 2019, la qualitat urbana de les obres es manté a nivells satisfactoris marcats pels plans de qualitat específics, on se segueix minimitzant l'efecte de l'estacionalitat de períodes com l'estiu i el Nadal.

Evolució del paràmetre Q



6.1.1 ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

Des de fa anys, l'accessibilitat forma part dels pilars que integren la cultura d'empresa d'ACEFAT, integrada en la Direcció de Qualitat Urbana i en la gestió de les obres de serveis, segons la normativa vigent. Es posa especial èmfasi en l'acompliment de la mateixa, col·laborant en el passat amb la Càtedra d'accessibilitat de la UPC, així com amb l'ONCE.

6.2 SATISFACCIÓ del CLIENT

En relació a la satisfacció dels usuaris del servei d'atenció al client d'ACEFAT, durant el 2023 s'han enviat 805 enquestes de satisfacció en dos moments de l'any, en el primer i en el segon semestre. S'ha rebut un 21% de respostes, remuntant així la tendència a la baixa dels dos anys anteriors.

- Primer semestre 2023: enviament de 402 enquestes amb 81 respostes rebudes, un 20% de respostes. Totes les respostes han estat positives.
- Segon semestre 2023: enviament de 403 enquestes amb 87 respostes rebudes, un 22% de respostes. Totes les respostes han estat positives.

6.3 INNOVACIÓ I NOUS PRODUCTES

Tal com hem comentat en el punt 2.2, [l'app eGIOS mobile](#) és operativa per a Android des de maig de 2023, després d'haver fet el pilot a l'estiu de 2022.

Inicialment van començar a fer-la servir dues de les companyies i els seus contractistes respectius.

En les setmanes posteriors i de manera progressiva, es van anar incorporant la resta la resta d'usuaris de l'eGios.

El període 2017-2023 ha estat excepcional per a la plataforma eWise, a excepció del 2019 i 2020 que van presentar una activitat lleugerament per sota de la previsió inicial. El nivell de peticions anuals ha estat sempre superior a 42.000.

A nivell del catàleg de xarxes ofertes, s'ha perseverat en l'acció comercial per incorporar nous publicadors a l'eWise, en base als identificats a Catalunya o inclús fora d'aquest àmbit territorial. Al 2023 s'ha signat un conveni i diferents acords per tal de facilitar la publicació de les xarxes.

6.4 ESTAT DEL VALOR AFEGIT

L'estat del valor afegit se centra en el valor afegit en cada etapa de producció i distribució.

L'estat del valor afegit mostra com una empresa crea valor econòmic i com aquest valor es distribueix entre els diferents agents econòmics implicats, com ara empleats, accionistes, govern, creditors i la mateixa empresa. Aquest estat proporciona una visió més àmplia de la contribució econòmica de l'empresa en comparació amb els estats financers tradicionals, com el compte de resultats, el balanç i l'estat de fluxos d'efectiu.

La importància de l'Estat del Valor Afegit consisteix en:

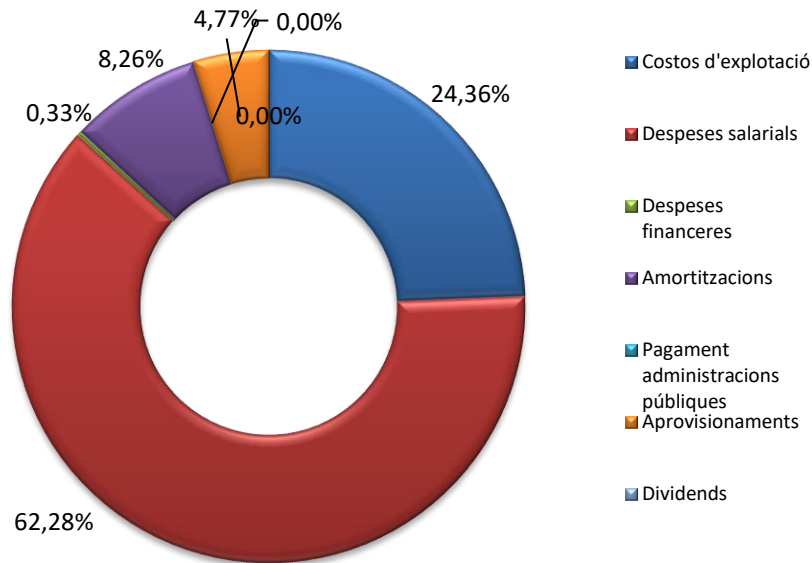
Transparència: Proporciona una visió clara de com l'empresa distribueix la riquesa generada entre els seus diferents grups d'interès.

Responsabilitat Social: Reflecteix la contribució de l'empresa a la societat en termes de salaris pagats, impostos, i altres aportacions econòmiques.

Anàlisi de la Productivitat: Permet als analistes i gestors avaluar l'eficiència amb què l'empresa utilitza els seus recursos per crear valor.

	2021	2022	2023
Valor econòmic creat	2.242.185,63	2.332.609,75	2.536.800,85
Vendes netes	2.235.862,16	2.323.228,67	2.518.642,05
Altres ingressos	6.323,47	9.381,08	3.462,22
Variació d'existències	0	- 21.258,13	14.696,58
Valor econòmic distribuït	1.876.853,45	1.962.104,44	2.206.059,98
Costos d'explotació	497.482,25	519.954,83	617.887,67
Despeses salarials	1.370.504,95	1.435.255,51	1.579.903,18
Pagaments administracions públiques	0	0	0
Despeses financeres	8.866,25	6.894,10	8.269,13
Valor econòmic retingut	365.332,18	370.505,31	330.740,87
Amortitzacions	224.061,57	204.828,93	209.610,23
Aprovisionament	141.270,61	144.418,25	121.130,64
Dividends	0	0	0

Distribució del valor econòmic creat 2023



Aquest estat mostra com es distribueixen els 2.536.800,85 euros de valor afegit entre els diferents grups d'interès de l'empresa.

Amb motiu de la forma jurídica d'ACEFAT, no es paga impost de societats. No s'han repartit dividends entre les empreses sòcies.

6.5 BALANÇ ECONÒMIC DEL 2023

ACTIU 2023		PASSIU 2023	
Actiu no corrent	482.319,22	Patrimoni net	925.559,31
Actiu corrent	899.490,09	Passiu corrent	436.793,05
		Passiu no corrent	19.456,95
TOTAL ACTIU	1.381.809,31	TOTAL PASSIU	1.381.809,31

Els comptes anuals de l'empresa són aprovats per l'assemblea general de socis, a la Junta d'administradors i dipositats en el Registre Mercantil. Tanmateix, encara que les circumstàncies legals no ho requereixen, els comptes de la societat s'auditen anualment.

7 OBJECTIUS

Els objectius i reptes pel període 2023, es basen en els criteris ambientals, socials i de governança (ASG) en els que se sosté el sistema de gestió i la cultura d'empresa.

Els objectius d'ACEFAT integren els aspectes del nostre Sistema Integrat de Gestió: qualitat, medi ambient, salut i seguretat i gestió ètica.

Els objectius estan alineats amb els compromisos adquirits amb el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona, el programa Acords Voluntaris de l'Oficina de Canvi Climàtic de la Generalitat de Catalunya, l'ideari de Respon.cat i els Objectius pel Desenvolupament Sostenible.

Seguim donant conformitat i informant dels nostres objectius i els avenços relacionats amb les nostres emissions a l'Oficina de Canvi Climàtic de la Generalitat de Catalunya mitjançant el programa Acords Voluntaris i d'indicadors dels aspectes ambiental, social i de governança, mitjançant la publicació de la memòria de sostenibilitat a la nostra pàgina web i a Pacte Mundial.

7.1 OBJECTIUS AMBIENTALS

Els objectius ambientals plantejats durant el període 2023 es basen, entre d'altres, en els aspectes ambientals significatius de l'entitat i en la millora de la gestió ambiental del sistema, marcant valors recomanats inspirats en el potencial de desmaterialització assolit durant la pandèmia, amb el teletreball i la digitalització de tots els processos. També hi ha objectius inspirats en el càlcul d'emissions realitzats pel programa acords voluntaris, així com en la situació d'emergència ambiental per la sequera.

7.2 OBJECTIUS SOCIALS

Els objectius relatius als aspectes socials de l'activitat d'ACEFAT incideixen en les condicions dels llocs de treball als domicilis. Durant aquest període també es plantegen objectius relacionats amb el benestar emocional de la plantilla.

7.3 OBJECTIUS ECONÒMICS I D'ACTIVITAT

Els objectius del 2023 es basen en les millores de serveis pels clients i en millores organitzatives de l'organització alineades amb agilitzar el tràmit i la signatura dels assenyalaments i les llicències d'obra d'infraestructures, la creació del nou eGIOS i facilitar la usabilitat de les eines de gestió de les obres i dels serveis existents.

7.3.1 Taula d'objectius 2023

Els nostres objectius integren els aspectes del nostre Sistema Integrat de Gestió: qualitat, medi ambient, salut i seguretat i gestió ètica.

Durant el 2023 es van plantejar 8 objectius i a finals del 2023, afegim dos objectius més: "Reducir el consum d'aigua un 2%. (2023-2024)" i "Disminuir en un 10% els dies d'absentisme gràcies a la millora de la salut mental (2023-2025)".

Així doncs, dels 8 objectius plantejats a l'inici del 2023: 3 s'han assolit (37,5%), 5 han allargat el seu període de realització fins al 2024 (62,5%).

El nostre rendiment d'assoliment d'objectius es manté estable en relació a anys anteriors.

OBJECTIUS 2023

ÀREA	OBJECTIUS	CONTEXTE	IMPACTE A LA SOSTENIBILITAT	RESULTATS
ECONOMIA	Assoliment pressupost 2023	LOCAL	Mantenir la continuïtat de negoci i el benestar de les persones que treballen a ACEFAT.	Assolit
AMBIENTAL	Reducir en un 2% les emissions atmosfèriques mitjançant la reducció de desplaçaments que es fan en vehicle de combustió (2023-2024)	GLOBAL	Promoure els modes de transport sostenibles	Replantejat
GICO	Incorporar la signatura del decret d'Alcaldia al procés de signatura electrònica per l'eGIOS. (prorrogat)	LOCAL	Augmentar la satisfacció de les empreses clients	Prorrogat
AMBIENTAL	Disminuir els consums de tòner i paper en relació als valors de 2019 en un 40%	REGIONAL	Evitem l'esgotament de recursos naturals (tòner i paper) i la deforestació	Assolit
SALUT I SEGURETAT	Col·laborar amb l'adequació ergonòmica dels llocs de teletreball facilitant un mínim del 75% dels elements necessaris (prorrogat)	LOCAL	Assolir el confort i benestar dels treballadors/es	Assolit
SISTEMES D'INFORMACIÓ	Qualitat de producte i tiquets del SAU	REGIONAL	Augmentar la satisfacció de les empreses clients	En procés

QUALITAT URBANA I SISTEMES D'INFORMACIÓ	Visualitzar automàticament a la pantalla un 40% de les diferents relacions d'obres actives	LOCAL	Facilitar la feina a nivell intern	Prorrogat
GICO I SISTEMES D'INFORMACIÓ	Reduir el temps per usuari nou dedicat a la formació a l'eGIOS i a l'eWISE. Reduir el temps per usuari nou dedicat a l'alta d'usuaris a l'eGIOS.	REGIONAL	Facilitar els processos i agilitzar i millorar l'experiència dels usuaris	Prorrogat
AMBIENTAL	Reduir el consum d'aigua un 2%. (2023-2024)	REGIONAL	Disminuir la pressió en el sistema hídric del territori	Plantejat al novembre del 2023, es valorarà al 2024
SALUT I SEGURETAT	Disminuir en un 10% els dies d'absentisme gràcies a la millora de la salut mental (2023-2025)	LOCAL	Assolir el confort i benestar dels treballadors/es	Plantejat al novembre del 2023, es valorarà al 2025

8 GRI I EL PACTE MUNDIAL

8.1 TAULA DE CONTINGUTS GRI

CONTINGUT	PÀG.	OBSERVACIONS
1.- Estratègia i anàlisi		
1.1 Declaració del president.	5	
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	5, 9, 14, 39	
2.- Perfil de l'organització		
2.1.- Nom de l'organització.	1, 2, 9	
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	9	
2.3.- Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).	9-11	
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	2, 9	
2.5.- Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o en els quals siguin específicament rellevants respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	9	
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	9	
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	9, 20	
2.8.- Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	15, 34-38	
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	5, 9	
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	5, 23	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
3.- Paràmetres de la memòria		
Perfil de la memòria		
3.1.- Període cobert per la informació recollida en la memòria.	7	
3.2.- Data de la memòria anterior més recent (si existeix).	7	
3.3.- Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	7	
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	2, 7	
Abast i cobertura de la memòria		
3.5.- Procés de definició del contingut de la memòria.	8	
3.6.- Cobertura de la memòria.	7	Requisits: "Guia per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat" v G4.1 de GRI.
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	No aplica	No hi ha limitacions.
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.		Aquestes situacions esmentades en el punt no s'han donat durant aquest període a ACEFAT.
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.		Especificat en cada indicador.
3.10.- Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	No aplica	No hi ha hagut Reexpressió d'informació.
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	No aplica	No hi ha hagut canvis significatius en els aspectes esmentats.
Índex del contingut del GRI		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	42	
Verificació		
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	No aplica	Aquesta memòria no ha estat verificada externament, s'espera donar compliment a aquest punt a llarg termini.

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	9, 11	
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	11, 13	
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	11	
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	9, 11, 12, 15, 17	
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	No aplica	És una AIE, no hi ha beneficis ni variables en el sou per acompliment.
4.6.- Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	No aplica	Els estatuts d'ACEFAT recullen que la Junta és una taula de diàleg i que sempre s'intenten assolir els acords per unanimitat. Aquest fet motiva que, en cas de conflicte, es faci un esforç per trobar el punt d'equilibri i compromís adient més satisfactori possible o menys perjudicial.
4.7.- Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.		Cada soci estableix els criteris de selecció de les persones que formaran la junta d'administració. ACEFAT no interfereix.
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.		La missió, visió i valors es troben a les memòries de sostenibilitat dels períodes 2008, 2009-2010 i 2011 (pàg. 15).
4.9.- Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis.	11, 12	
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	12	

CONTINGUT	PÀGINA	OBSERVACIONS
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	11-14	
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	12, 23, 39	
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	23	
Participació dels grups d'interès		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	8	
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.	8	
4.16.- Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	8-10	A mig termini es vol segmentar la interacció amb els grups d'interès
4.17.- Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	8-10	A l'anterior memòria varem incloure la gestió de la informació, així com la sensibilització i intervencions a la ciutat.

8.2 TAULA D'INDICADORS GRI

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT ECONÒMIC			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ ECONÒMICA		34	
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	36	
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	No disposem d'aquesta dada	S'incorporarà a mig termini.
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	No aplica	ACEFAT no té constituït cap pla de pensions voluntari per a la seva plantilla que complimenti les prestacions per jubilació de la SS.
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts per part de governs.	No aplica	
PRESÈNCIA AL MERCAT			
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	18	
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No aplica	L'operativitat de les activitats és local.
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	No aplica	L'operativitat de les activitats és local.
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES			
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	23	
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	5, 34	

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ AMBIENTAL		26	
MATERIALS			
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	26-29	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	28	No es pesen els materials que es compren. Pràcticament tot és valoritzable
ENERGIA			
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	27	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	27	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	27	
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	27, 39	
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	27, 39	
AIGUA			
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	26	
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	No aplica	Xarxa distribuïdora d'aigua de Barcelona.
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	No aplica	No hi ha sistemes de reciclatge d'aigua en les instal·lacions de l'edifici on es troben les nostres oficines.
BIODIVERSITAT			
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	No aplica	Les oficines es troben al mig de la ciutat de Barcelona.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'elevat valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no es realitza en zones protegides.
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.		No hem treballat aquest punt.
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.		No hem treballat aquest punt
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització segons el grau d'amenaça de l'espècie.	No aplica	El desenvolupament de l'activitat no comporta afectació directa als hàbitats ni a les espècies incloses a la llista vermella de la UICN.
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS			
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	31	
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	31	
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i les reduccions aconseguides.	31, 39	
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	No aplica	No s'emeten.
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	No aplica	No s'emeten.
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	26	Són aigües residuals sanitàries d'ús domèstic.
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	29-31	
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	No aplica	No hi ha hagut abocaments accidentals.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexes I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	No es disposa d'aquestes dades	Els residus que es generen són d'ús domèstic (La Il·luminària integrada en el sostre és gestionada pel proveïdor del servei de manteniment)
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigües i aigües d'escolament de l'organització que informa.	No aplica	Són abocaments d'aigües d'ús domèstic a la xarxa de clavegueram de Barcelona. Ho incorporarem a curt termini.
PRODUCTES I SERVEIS			
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	39	
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	No aplica	No es venen productes.
COMPLIMENT NORMATIU			
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	No aplica	No s'ha sancionat ACEFAT per incompliment de la normativa ambiental.
TRANSPORT			
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres béns i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	31	
GENERAL			
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	No disponible	ACEFAT espera poder incorporar aquest indicador a curt termini.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE PRÀCTIQUES I ÈTICA LABORALS		15	
FEINA			
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe.	15	
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	15	
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	17	Tot el personal d'ACEFAT té dret a tots els beneficis socials.
LA15 (P)	Taxa de tornada a la feina i taxes de retenció després de permisos de paternitat / maternitat, segons gènere.	17	
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS			
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	15	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	15	Regulat pel conveni d'oficines i despatxos i per l'Estatut dels Treballadors.
SALUT I SEGURETAT A LA FEINA			
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció - empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	11	No s'ha creat ni constituït un Comitè de salut i seguretat a l'empresa.
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió i per sexe.	19	No es disposa de dades de taxa d'absentisme. Esperem publicar aquesta dada en properes edicions a curt termini.
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació a malalties greus.	19	
LA9 (A)	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	No aplica	ACEFAT no té acords formals amb sindicats.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
FORMACIÓ I AVALUACIÓ			
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat i per sexe.	No es disposa de les dades	S'incorporarà a curt termini.
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	17	Es realitza formació continuada.
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional desglossat per sexe.	No aplica	S'implementarà l'avaluació per competències a curt termini.
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS			
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	11	
IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES			
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	18	

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE DRETS HUMANS		5, 15	
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT			
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	No aplica	
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	22	
HR3 (P)	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors formats.	17	Sí es va realitzar formació als membres del CEC (CEiRS) sobre aquesta temàtica, però va ser durant el 2007.
NO DISCRIMINACIÓ			
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	No aplica	No hi ha hagut incidents de discriminació
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL-LECTIUS			
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	No aplica	
EXPLOTACIÓ INFANTIL			
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	No aplica	
TREBALL FORÇAT O OBLIGATORI			
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	No aplica	
PRÀCTIQUES DE SEURETAT			
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per les activitats.	No aplica	No tenim personal de seguretat.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
DRETS DELS INDÍGENES			
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	No aplica	Es desenvolupen les activitats en països de l'OCDE, i es dóna compliment a la legislació vigent que garanteix el respecte dels drets humans.
AVALUACIÓ			
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'avaluacions dels seus impactes en els drets humans.	9	No s'avaluen les operacions en relació als seus impactes als drets humans, atès que no es considera un aspecte rellevant pel tipus d'activitat desenvolupada.
MESURES CORRECTIVES			
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, abordades i resoltes a través de mecanismes de reclamació formals. No s'avaluen les operacions en relació als seus impactes als drets humans, atès que no es considera un aspecte rellevant pel tipus d'activitat desenvolupada.	No aplica	No s'han rebut queixes

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ AMB RELACIÓ A LA SOCIETAT		15, 23	
COMUNITATS LOCALS			
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	23	
SO9 (P)	Operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	No aplica	No existeixen operacions amb repercussions negatives reals ni potencials.
SO10 (P)	Mesures de prevenció i de mitigació aplicades en operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	No aplica	No hi ha operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials.
CORRUPCIÓ			
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	11	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	El 100% dels treballadors i treballadores reben informació al respecte.	
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	No aplica	No hi ha hagut incidents de corrupció.
POLÍTICA PÚBLICA			
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	No aplica	
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	No aplica	
COMPORAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL			
SO7 (A)	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	No aplica	
COMPLIMENT NORMATIU			
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat.

GRI	Descripció	Pàgina	Obs.
ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ DE RESPONSABILITAT 12, 34 SOBRE PRODUCTES			
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT			
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	12	
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No aplica	
ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS			
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	12, 34	
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No hi ha hagut incompliments d'aquest tipus.	
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	20, 36	
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING			
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i Patrocini	No aplica	
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini distribuïts en funció del resultat d'aquests incidents.	No aplica	No hi ha hagut cap incompliment.
PRIVACITAT DEL CLIENT			
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	No aplica	No hi ha hagut reclamacions.
COMPLIMENT NORMATIU			
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	No aplica	ACEFAT no ha estat sancionat.

8.3 TAULA DE CONTINGUTS DEL PACTE MUNDIAL

Les empreses han de...	PÀG.	INDICADORS GRI
1. recolzar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	No hi ha operacions que comportin un risc davant l'incompliment dels drets humans.	HR2, LA1-LA7, LA10, LA11, LA13, LA14, EC5, PR1, PR8
2. Assegurar que les seves empreses no siguin còmplices de la vulneració dels drets humans.	5, 12	HR2, HR9
3. recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	12	LA4, LA5, HR2, HR5
4. recolzar l'eliminació de qualsevol treball forçat o realitzat sota coacció.	No hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçat o no consentit.	HR2
5. recolzar l'eradicació del treball infantil.	No hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil.	HR2
6. recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i en l'ocupació.	5, 12, 15	LA1-LA5, LA10-LA14, HR2
7. Mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	26	EN18, EN26
8. Fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	26, 39	EN1 a EN5, N7, EN16-EN18, EN 22, EN26, EN 29, PR3, PR4
9. Afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	26, 39	EN5, EN6, EN7, EN18, EN26,
10. Treballar en contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	11	SO2