

“Et portem a **explorar** i a **descobrir**
els indrets més amagats i autèntics”



Guies de la Garrotxa
Assessorament i gestió
Tallers de cuina i xef

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

2021



EN RUTA GIRONA



“Et portem a **explorar** i a **descobrir**
els indrets més amagats i autèntics”



Guies de la Garrotxa
Assessorament i gestió
Tallers de cuina i xef



0. ÍNDEX

1. DECLARACIÓ RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓ.....	Pàg. 4
2. ASPECTES GENERALS DE L'ORGANITZACIÓ	Pàg. 5
2.1. DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I LES SEVES ACTIVITATS	Pàg. 5
2.2. DESCRIPCIÓ DELS PRINCIPALS IMPACTES, RISCS I OPORTUNITATS	Pàg. 7
3. ASPECTES GENERALS DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	Pàg. 8
3.1. CONTINGUT DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	Pàg. 8
3.2. METODOLOGIA EMPERADA	Pàg. 8
4. INDICADORS SELECCIONATS.....	Pàg. 10
4.1. VECTORS ECONÒMICS	Pàg. 10
4.1.1. COMPRES REALITZADES AL TERRITORI SOBRE EL TOTAL DE COMPRES REALITZADES	Pàg. 10
4.1.2. EXISTÈNCIA FORMAL D'UN PLA ESTRATÈGIC I FIXACIÓ D'OBJECTIUS A CURT I LLARG TERMINI.....	Pàg. 11
4.1.3. IDENTIFICACIÓ DELS PUNTS FORTS I ELS PUNTS FEBLES DE LA COMPETÈNCIA I ELS FACTORS QUE ENS DIFERENCIEN.....	Pàg. 11
4.1.4. EXISTÈNCIA DE PROCESSOS QUE GARANTEIXIN LA QUALITAT DELS PRODUCTES O SERVEIS	Pàg. 11
4.1.5. REALITZACIÓ D'ACCIONS PER PROMOURE L'ÚS RESPONSABLE I SEGUR DELS PRODUCTES	Pàg. 12
4.1.6. NOUS PRODUCTES O SERVEIS OFERTS EN EL MERCAT	Pàg. 12
4.2. VECTORS AMBIENTALS	Pàg. 13
4.2.1. EXISTÈNCIA D'UNA POLÍTICA AMBIENTAL I DESCRIPCIÓ DELS IMPACTES MÉS SIGNIFICATIUS DE L'ACTIVITAT	Pàg. 13
4.2.2. SEPARACIÓ EN ORÍGEN DELS RESIDUS I GESTIÓ D'AQUESTS AMB GESTORS AUTORIZATS.....	Pàg. 14
4.2.3. CONSUM D'ENERGIA SOBRE EL TOTAL D'UNITATS DE PRODUCCIÓ..	Pàg. 14
4.2.4. ACTUACIONS REALITZADES PER REDUIR EL CONSUM D'ENERGIA	Pàg. 14
4.2.5. INICIATIVES PER REDUIR LES EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES I LES REDUCCIONS ASSOLIDES.....	Pàg. 16
4.2.6. PARTICIPACIÓ DEL PERSONAL: NOMBRE DE REUNIONS FORMATIVES I INFORMATIVES RESPECTE QÜESTIONS AMBIENTALS	Pàg. 16
4.2.7. UBICACIÓ DE L'EMPRESA EN UN ENTORN ADEQUAT PER DESENVOLUPAR LA SEVA ACTIVITAT	Pàg. 16
4.2.8. NOMBRE DE MESURES ADOPTADES PER INTEGRAR L'ACTIVITAT A L'ENTORN	Pàg. 17
4.2.9. ACTUACIONS REALITZADES PER AL MANTENIMENT, RECUPERACIÓ I PROMOCIÓ D'ELEMENTS NATURALS I CULTURALS DE LA SEVA PROPIETAT.....	Pàg. 17

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

4.3. VECTORS SOCIALS.....	Pàg. 17
4.3.1 DEFINICIÓ D'UN MAPA DE GRUPS D'INTERÉS DE L'ORGANITZACIÓ....	Pàg. 17
4.3.2. EXISTÈNCIA D'UNA SISTEMÀTICA DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS	Pàg. 18
4.3.3. NIVELL DE SATISFACCIÓ A LA FEINA.....	Pàg. 18
4.3.4. EXISTÈNCIA DE MESURES PER A UNA MILLOR ORGANITZACIÓ DEL TEMPS.....	Pàg. 19
4.3.5. EXISTÈNCIA D'UN ACORD CONVENI ENTRE L'ORGANITZACIÓ I ELS TREBALLADORS QUE REULLI LES CONDICIONS SOCIOLABORALS	Pàg. 19
4.3.6 NOMBRE DE REUNIONS DE CARÀCTER INFORMATIU AMB LES PERSONES TREBALLADORES DE L'EMPRESA.....	Pàg. 19
4.3.7 PERCENTATGE DE PERSONES TREBALLADORES QUE PARTICIPEN EM PROCESSOS DE CONSULTA I RECOLLIDA DE DADES	Pàg. 19
4.3.8. ACCIONS PER PROMOURE LA PARTICIPACIÓ, LA CONSULTA I LA NEGOCIACIÓ AMB EL PERSONAL EN L'ORGANITZACIÓ	Pàg. 20
4.3.9. PERCENTATGE D'HOMES I DE DONES DINS LA PLANTILLA	Pàg. 20
4.3.10. NOMBRE D'HORES DE FORMACIÓ EN L'HORARI LABORAL I FORA.... D'AQUEST, PER TIPUS DE FORMACIÓ	Pàg. 20
4.3.11. EXISTÈNCIA DE COMPROMISOS AMB LA COMUNITAT LOCAL A TRAVÉS DE DEFINICIIONS DE POLÍTIQUES I OBJECTIUS.....	Pàg. 21
4.3.12. PARTICIPACIÓ EN COMISSIONS D'ORGANITZACIÓ D'ACTES SOCIALS O CULTURALS VINCULATS AL TERRITORI	Pàg. 21
4.3.13. PROPORCIONAR INFORMACIÓ ALS GRUPS D'INTERÈS SOBRE ELS VALORS IDENTITARIS DEL TERRITORI.....	Pàg. 22
4.3.14. FÒRUMS DE CARÀCTER PÚBLIC O GRUPS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA DEL TERRITORI ALS QUALS PERTANY L'ORGANITZACIÓ ..	Pàg. 22
4.3.15. NOMBRE D'ACCIONS O PROGRAMES DE COOPERACIÓ INTEREMPRESARIAL DINS DEL TERRITORI.....	Pàg. 22
4.3.16. EXISTÈNCIA DE MECANISMES QUE PERMETIN CONÈIXER ELS NIVELLS DE SATISFACCIÓ DEL COL·LECTIU CLIENT	Pàg. 23
4.3.17. NOMBRE DE QUEIXES REGISTRADES DURANT L'ANY	Pàg. 23
4.3.18. EXISTÈNCIA DE CRITERIS (SOCIALS I MEDIAMBIENTALS) DE SELECCIÓ D'EMPRESES PROVEÏDORES I PRODUCTES	Pàg. 23
4.3.19. PERCENTATGE D'EMPRESES PROVEÏDORES DEL TERRITORI SOBRE EL TOTAL D'EMPRESES PROVEÏDORES	Pàg. 24
5. TAULA-RESUM D'INDICADORS	Pàg. 26
6. VALIDACIÓ DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT	Pàg. 39

1. DECLARACIÓ RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓ

Una empresa que treballi sense tenir en compte la responsabilitat social de la seva activitat, és una empresa sense ànima. A casa nostra, ja no podem entendre l'activitat econòmica només amb l'esquema clàssic i simplista del "jo ofereixo un producte i/o servei, i a canvi tu pagues per gaudir-ne", i són cada dia més les empreses que entenem que la nostra raó de ser ja no és només fer negocis. És evident que el rendiment econòmic continua sent cabdal per garantir el manteniment de l'activitat, però en els darrers anys hem vist néixer una nova manera de fer les coses, on les empreses mostrem el compromís de l'organització envers les necessitats dels respectius grups d'interès en diferents àmbits (laboral, acció social, medi ambient, clients i entitats proveïdores, i bon govern i transparència) i ens impliquem de forma voluntària i solidària amb el territori anant més enllà del que estableix la legislació vigent.

La responsabilitat social és, doncs, el compromís voluntari i solidari que busca conciliar el creixement i la competitivitat, integrant al mateix temps el vincle empresarial amb el desenvolupament social i la millora del medi ambient, i anant més enllà de les obligacions de les lleis i les normatives vigents.



L'EN RUTA GIRONA comparteix des dels inicis a l'estiu del 2010 aquesta sensibilitat ètica i ideològica. Entenem que l'excel·lència passa per una aposta clara per la qualitat del sector, i estem convençuts que només actuant amb responsabilitat vers el territori natural que ens acull i vers la riquesa cultural de la nostra gent serem capaços de transmetre aquells valors que ens permeten ser millors persones i construir una societat més justa, cohesionada, solidària i, en definitiva, més rica. I no només és una proclama, sinó que en som activistes.

Aquesta memòria de sostenibilitat vol ser més que la recerca de l'excel·lència empresarial o el seguiment dels acords de la signatura de Carta Europea del Turisme Sostenible: sobretot vol ser i és la mostra del nostre compromís social, i vol ser i és una eina de millora continua que permet avaluar any rere any els nostres progressos. Hi trobareu informació sobre el nostre desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental, i hi mostrem aquells aspectes més rellevants de l'any 2021 amb l'objectiu de convertir aquest document en un instrument de comunicació i diàleg capaç de satisfer les expectatives d'informació dels nostres grups d'interès, posant de passada en valor la tasca que desenvolupem en matèria de responsabilitat social.

Aquesta memòria ha estat realitzada d'acord amb l'aplicació del Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra, que a la vegada es basa en la Guia G3 del Global Reporting Initiative (GRI), i pretén contribuir en la mesura que ens sigui possible a la implantació del desenvolupament sostenible vers la societat, donant a conèixer amb transparència i comparabilitat tant el nostre saber fer com la nostra professionalitat i dedicació.

Anna Casals Fernández i Ferran Puig Estartús - EN RUTA GIRONA

2. ASPECTES GENERALS DE L'ORGANITZACIÓ

2.1. DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I LES SEVES ACTIVITATS

Els volcans de la Garrotxa es confonen sovint amb muntanyes, els boscos plens de colors amaguen tresors en forma de paisatges de somni, i els camins centenaris ens porten per viles medievals i majestuoses masies. En aquesta terra l'home i la natura han après a conviure en harmonia. En aquesta terra la naturalesa i la cultura es mesclen en un combinat únic que cal conèixer.

1.4

EN RUTA GIRONA és una empresa de turisme actiu que organitza excursions i guiatges en senderisme interpretatiu per petits grups familiars o d'amics. Amb el pretext de practicar el senderisme, convidem als nostres visitants a gaudir dels espais més coneguts de la nostra terra i a explorar els indrets més amagats i autèntics: les nostres excursions volen ser diferents i volen descobrir al visitant la història, llegendes, tradicions, natura, paisatge, productes, gent...

Després de centrar la nostra activitat inicial del 2010 en crear una bona base de dades del territori i en la innovació de productes, vam obtenir un catàleg bàsic amb aquelles excursions més interessants des del punt de vista de coneixement i valor pedagògic del relat. A més, vam possibilitar contactar a través de la web sortides de cicloturisme i allotjaments col·laboradors. Al 2018 es va renovar la pàgina web amb un catàleg de 14 rutes (que es van ampliar a 21 al 2019) i 7 propostes de descoberta que permetessin al visitant conèixer amb més profunditat el territori, i vam oferir un servei d'assessorament en gestió i comunicació.

El senderisme interpretatiu està plantejat per atendre petits grups amb una clara intencionalitat de defugir dels espais més freqüentats. Aquesta peculiaritat de treballar amb petits grups converteix l'EN RUTA GIRONA en una oferta peculiar a la comarca: volem que els visitants s'oblidin del turisme de masses i descobreixin una nova forma de descobrir el món, sense presses, al seu ritme. És el que anomenem *slow travel*: estem convençuts que tant important és el camí com el destí, perquè ens agrada gaudir d'una manera reposada del que ens ofereix el paisatge i perquè sabem que és millor viure sense tantes preocupacions.

Les propostes de descoberta ens permeten treballar amb agències de viatges per crear paquets turístics: no funcionem a comissió (no és la nostra tasca) sinó que ajudem a contactar cada client amb els recursos naturals i turístics que més l'interessin (posant especial atenció amb aquelles empreses i activitats que respecten i tenen cura del nostre entorn natural, històric i social per no comprometre'l de cara al futur), exemplificant així la voluntat de col·laboració amb el sector amb coherència amb l'estratègia de crear experiències de qualitat pels nostres visitants i potenciar serveis d'alt valor afegit d'acord amb un model turístic sostenible i arrelat al territori. Això ens permet crear sinergies i complir amb els acords adquirits amb la Carta Europea del Turisme Sostenible.

El servei d'assessorament en gestió i comunicació per a entitats ajuda a organitzar diferents tipus d'esdeveniments (juntres, assemblees i esdeveniments diversos), i a gestionar el dia a dia de les entitats (coordinant la secretaria i fent un seguiment de cada acció acordada) amb l'objectiu de dinamitzar el món rural i el turisme sostenible. Des del 2019, aquest mateix servei d'assessorament en gestió i comunicació s'ha aplicat a la gestió d'allotjaments.

5

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Si bé en un moment inicial de l'activitat els esforços de promoció i difusió es dirigien al públic final o visitant usuari del servei, de forma progressiva s'han encarat cap a la col·laboració interempresarial del propi sector turístic i amb les agències de viatges comercialitzadores.

1.8 La forma jurídica adquirida és la de treballadors autònoms sota la marca comercial de EN RUTA GIRONA. La definició estratègica, presa de decisions i posterior supervisió recau de forma conjunta amb l'Anna Casals Fernández en tant que gerent de l'activitat empresarial i en Ferran Puig i Estartús, parella de la primera, en tant que director adjunt i responsable de les tasques executives, administratives, d'innovació i recerca, i de comercialització dels productes. Ara per ara no cal, doncs, implementar cap procediment específic per evitar conflictes d'interès amb els òrgans de govern de l'organització, ni procedeix determinar-ne la capacitat i experiència.

1.11 Pel que fa als canvis que s'han produït en l'empresa cal tenir en compte que la limitada estructura organitzativa permet treballar amb molta agilitat adequant-se bé a la demanda, però també fa de l'activitat de l'EN RUTA GIRONA una activitat molt vulnerable als canvis del mercat i als canvis en el sí de l'organització. En aquest sentit cal destacar dos condicionants: en primer lloc el fet que en els darrers temps la imperant crisi econòmica s'ha traslladat inevitablement en forma de crisi social, contribuint a que el sector dels guiatges en senderisme tingui serioses dificultats per donar sortida als seus productes i comportant l'aparició de molts serveis de guiatge irregulars que representen una competència deslleial al sector; i en segon lloc, l'EN RUTA GIRONA ha passat de ser al 2010 l'activitat principal pel que fa a la dedicació i al rendiment econòmic fins a relegar-se a una activitat complementària (des del 2012 en prioritzar l'activitat política de la direcció, i a partir del 2015 prioritzant la gestió d'un allotjament de turisme rural, i a partir del 2017 dinamitzant la secretaria tècnica d'una associació del sector turístic que és el moment en que ens constituïm en forma de treballador autònom i treballador autònom col·laborador depenent d'aquesta activitat familiar). A partir del desembre de 2018, però, es produeixen canvis en les condicions contractuals amb la propietat de l'allotjament que en fan inviable l'explotació, i ens veiem forçats a replantejar de nou l'estructura organitzativa de l'EN RUTA GIRONA per donar més importància a les tasques d'assessorament en gestió i comunicació a altres entitats que ja s'havia iniciat al 2017 i, a partir del 2019, també s'han ofert aquests serveis d'assessorament en gestió als allotjaments. Tot i això, al 2020 la pandèmia del COVID19 ha tingut efectes devastadors reduint la facturació en més del 60% respecte al 2019 i pèrdua de clients, i impulsant el servei de tallers i xef a domicili.

1.10 Així, si bé els anys 2010 i 2011 l'activitat presentava uns resultats econòmics satisfactoris (sense tenir en compte la inversió inicial d'adequació del local), a partir del 2012 es van abandonar les tasques de comercialització de productes i l'activitat va esdevenir activitat complementària de la unitat familiar afectant molt negativament la facturació. Al 2015 es va decidir cessar l'activitat de forma temporal a l'espera de redefinir l'estratègia empresarial familiar, reactivant-se el 2016 amb nou domicili i amb la intenció que el servei d'assessoria i gestió donés certa estabilitat d'ingressos a l'activitat. A partir del 2017 l'activitat torna a presentar un balanç econòmic positiu, exceptuant l'efecte de la pandèmia del 2020, amb uns ingressos que tripliquen la despesa per l'exercici 2021.

	ANY 2021
Nombre de treballadors	2
Ingressos (sobre el total de la despesa; si no supera el 100% significa que l'explotació no té beneficis)	294,52%
Costos d'explotació	84,20%
Retribució a treballadors	10,80%
Inversions a comunitat	5,00%
Beneficis no distribuïts (0% si no n'hi ha)	0,00%
Pagaments a proveïdors de capital i governs	38,90%

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

7

L'activitat es porta a terme a l'aire lliure, especialment en espais de la Garrotxa però també al Ripollès, Empordà, Pla de l'Estany, Osona i Gironès. Els clients provenen sobretot de l'àrea metropolitana de Barcelona i de la resta de Catalunya, però també del País Basc, del País Valencià, de Madrid i en menor mesura de la resta de l'Estat Espanyol. Si bé l'estructura de l'empresa desaconsella ampliar l'àmbit d'actuació on realitzar l'activitat per no disparar despeses, sí que s'està treballant en redefinir l'estratègia comercialitzadora per arribar al mercat europeu i a la resta del món, pel que puntualment ha sigut necessari ampliar la formació i capacitat idiomàtica de l'empresa a través de formacions i col·laboracions puntuals.

Les tasques administratives internes es poden realitzar en línia des de qualsevol punt amb connexió a internet disponible, però es disposa d'un despatx habilitat a tal efecte a l'habitatge particular i que és el contacte de referència de l'empresa:

-EN RUTA GIRONA; Anna Casals Fernández; c. B.Terradas Brutau, 5; 17854 Sant Jaume de Llierca; 656634440 / 656695098; info@enrutagirona.cat; www.enrutagirona.cat

L'EN RUTA GIRONA forma part de l'Associació Catalana d'Empreses de Senderisme i de l'associació Turisme Garrotxa, és una empresa col·laboradora del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, gaudeix del certificat del Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra (CGS) i de l'acreditació de la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS), formem part del Patronat de Turisme de Girona Costa Brava i del Club de màrqueting Turisme Actiu i Natura, estem adherits al projecte d'Empreses Lingüísticament Responsables del Consorci de Normalització Lingüística, i formem part del directori d'experiències de Responsabilitat Social a Catalunya (RScat). A més de ser una entitat col·laboradora de la iniciativa privada d'El Camí dels Països Catalans, i de les Jornades Esportives de la Vall del Llierca (del 2011 al 2015), hem fet col·laboracions puntuals amb articles de senderisme a la premsa local, o hem participat d'iniciatives de promoció turística local. No hem rebut cap premi ni sanció per l'activitat.

2.2. DESCRIPCIÓ DELS PRINCIPALS IMPACTES, RISCS I OPORTUNITATS

A continuació es detalla una taula amb els impactes positius de l'activitat, els impactes negatius o riscos, i les oportunitats (que poden millorar la sostenibilitat i la responsabilitat social).

	IMPACTES POSITIUS	RISCS O IMPACTES NEGATIUS	OPORTUNITATS I ASPECTES A MILLORAR
ASPECTE ECONÒMIC	Es potencia l'economia local pel que fa a la compra de subministres i proveïments. Es creen nous productes turístics que permeten l'exploració de nous espais. Es potencien les sinèrgies i col·laboracions amb altres empreses (especialment amb els allotjaments), creant estratègies conjuntes. Es potencia l'ús compartit de vehicles. S'ha acreditat l'excel·lència mitjançant l'obtenció de segells de qualitat.	Comporta consum de combustible. Comporta consum d'energia elèctrica (en especial en tasques administratives al local).	Implementar un sistema voluntari de conservació del territori i/o ajudes socials. S'ha d'innovar amb productes més complets que s'adaptin a la demanda canviant.
ASPECTE AMBIENTAL	Existeix una aposta de respecte i consciència vers la conservació mediambiental. S'utilitzen eines que funcionen mitjançant bateries o piles recarregables (GPS, lots...). Sempre que és possible s'intenta compartir vehicle per evitar un major impacte al medi. Es potencia el reciclatge i la reutilització del material d'oficina, així com es recullen deixalles durant les sortides. S'han pres mesures per reduir el consum energètic al despatx.	Augmenta la freqüentació en espais que poden no tenir suficient capacitat d'acollida.	Mantenir acreditacions sostenibilitat Promoure la mobilitat sostenible Calcular la petjada de carboni i proposar mesures per minimitzar-la i compensar-la.
ASPECTE SOCIAL	Augmenta el coneixement i la revalorització de l'entorn, a través de diferents canals. Augmenta el sentiment de comunitat i identitat, difonent diferents aspectes i Es potencia la cooperació interempresarial, amb reunions i jornades de treball. És possible la col·laboració amb centres formatius i l'incorporació d'estudiants en pràctiques. S'aconseja als clients el consum i compra de productes locals. Hi ha una clara aposta vers l'associacionisme i pel treball en xarxa o fòrum.	La dedicació requerida sovint comporta un desencaix entre la vida familiar i la laboral. No existeix un feedback o comunicació directa amb el client. No existeix un anàlisi acurat de la competència. La dimensió empresarial limita la contractació d'una plantilla major.	Seguir creant oferta per a col·lectius amb diversitat funcional. S'ha d'insistir en l'ús de les xarxes socials i s'han de fer enquestes de qualitat. S'ha d'insistir en la col·laboració interempresarial, també a través de les entitats i iniciatives/proyectos col·laboratius S'ha d'augmentar la formació dels treballadors, especialment en el camp idiomàtic. Es pot crear un mini-catàleg de productes locals per donar als clients. S'ha de seguir insistint en l'associacionisme per millorar i estructurar el sector.

EN RUTA GIRONA | c. Bartomeu Terradas Brutau, 5 | 17854 Sant Jaume de Llierca | NIF: 40335094V

Tel. (+34)656634440 – (+34)656695098 | www.enrutagirona.cat – info@enrutagirona.cat



3. ASPECTES GENERALS DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

3.1. CONTINGUT DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

La present memòria fa referència a totes les activitats desenvolupades per l'EN RUTA GIRONA durant l'any 2021, si bé també hi podem trobar referències a anys anteriors (des de l'inici de l'activitat al 2010) per tal de poder explicar i contextualitzar l'estat present i el disseny de l'estratègia de futur de l'empresa. Es tracta de la novena memòria de sostenibilitat anual de l'EN RUTA GIRONA (l'anterior és l'edició del 2020), i no presenta modificacions significatives en les dades recollides fins ara (més enllà de la recuperació de la facturació i els canvis interns).

Tot i els canvis interns a nivell empresarial, en general no ha variat la metodologia d'informació i els càlculs utilitzats respecte memòries anteriors. Els continguts responen a un cicle de presentació de la memòria anual i són conseqüència de la reflexió i l'aposta per la millora contínua realitzada, tenint en compte els objectius i valors de l'EN RUTA GIRONA. No hi ha cap limitació d'abast o cobertura en els continguts tractats en la memòria, més enllà dels impactes propis generats per la forma jurídica de l'activitat (treballadors autònoms) i pel fet que el despatx s'allotja en l'habitatge particular de la gerent de l'empresa (empresa i treballadors comparteixen la responsabilitat dels impactes en consum energètic, consum d'aigua i de gestió de residus, de manera que es fa complicat separar l'impacte de l'activitat de l'impacte de la vida familiar a l'habitatge). Tot i que no s'ha tingut en compte a efectes de recollida de dades, cal tenir present que del 2016 al 2018 el mas Cal Carreter de Mieres també s'ha utilitzat com a seu social de l'empresa aprofitant que la unitat familiar hi desenvolupava una activitat de turisme rural, i així mateix el 2019 l'hostal Can Menció de Santa Pau va esdevenir subseu).

3.2. METODOLOGIA EMPERADA

Per tal d'elaborar aquesta memòria s'ha utilitzat el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra (CGS) que és una eina impulsada per la Fundació Privada Garrotxa Líder a partir de l'any 2005, i que té per objectiu promoure la implantació de polítiques de gestió socialment responsables a les organitzacions públiques i privades d'aquest territori com a fórmula per contribuir al seu creixement equilibrat i sostenible.

El CGS ha estat revisat a través d'un procés participatiu o *multistakeholder* entre finals de 2008 i principis de 2009, en el qual s'ha previst que la majoria d'indicadors mantinguin correspondència o equivalència amb un o més indicadors de compliment de Responsabilitat Social Empresarial proposats per la Guia G3 de Global Reporting Initiative (GRI), màxim estàndard internacional en l'elaboració d'eines per fer memòries de sostenibilitat, amb l'objectiu d'afavorir la comparabilitat de les empreses del territori adherides al Codi de Gestió Sostenible (CGS) amb qualsevol altra organització de la resta del món, independentment del seu sector d'activitat o dimensió.

Per a determinar els aspectes inclosos en la memòria s'han tingut en compte els grups d'interès de l'empresa EN RUTA GIRONA, entenent per grups d'interès aquelles persones, col·lectius o institucions que es veuen afectades per l'organització o la seva activitat i que poden incidir en el seu funcionament i el desenvolupament. Per aquest motiu, des de la primera edició de la memòria es va considerar necessari identificar cadascun d'aquests grups per saber què esperen de l'entitat i quines són les seves prioritats, opinions i expectatives.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

1.18

Així, la selecció dels indicadors utilitzats en aquesta memòria parteix de les consultes directes (entrevistes personals) que es van fer al 2012 amb els tres principals grups d'interès identificats en aquell moment, quan l'empresa es dedicava només al senderisme: clients (allotjaments i associacions), associació sectorial, i entorn (població local).

A aquests grups d'interès originals, amb el temps s'hi ha anat incorporant altres actors que al llarg dels anys han interactuat d'una forma o altra amb les diferents línies de negoci de l'activitat: els clients intermedis són aquells que contracten els nostres serveis pels seus usuaris (allotjaments, associacions, i agències de viatges), els clients finals són aquells que ens contracten com un servei professional pel propi consum (allotjaments, associacions, administracions, visitants i senderistes, i en menor mesura població local), i l'entorn són aquells que sense ser necessàriament clients és interessant informar-los de la nostra activitat per potser poder esdevenir clients més endavant (població local, visitants i senderistes, agències de viatges, associacions, administracions... i en menor mesura restaurants, empreses d'activitats, empreses de transports i proveïdors en general).

Als tres grups d'interès se'ls va preguntar quins eren els aspectes sobre els quals creien que EN RUTA GIRONA hauria d'informar i actuar, i per quin ordre de preferència:

GRUP D'INTERÈS	ASPECTES PRINCIPALS A INFORMAR
CLIENTS INTERMEDIIS (allotjaments, associacions, i agències de viatges)	Conservació de l'entorn
	Innovació
	Formació dels treballadors
	Cooperació interempresarial
	Participació dels treballadors
CLIENTS FINALS (allotjaments, associacions, administracions, i visitants i senderistes)	Productes d'interès
	Formació dels treballadors
	Satisfacció dels clients
	Gestió empresarial i planificació
	Empreses proveïdores
ENTORN (Població local, visitants i senderistes, associacions, i administracions)	Estudis de competència
	Participació en la comunitat
	Cooperació interempresarial
	Màrqueting responsable
	Participació dels treballadors
	Integració de l'entorn ambiental
	Productes d'interès

1.21

El sistema utilitzat per mesurar els càlculs i hipòtesis en l'obtenció dels indicadors s'ha extret de la versió 2010 del Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra (CGS).

Al final de la present memòria s'adjunten dues taules: una taula d'indicadors del Codi de Gestió Sostenible (CGS) amb les equivalències d'aquests amb els del Global Reporting Initiative (GRI) i els de la taula d'Identitat i Valorització Territorial (IT); i una segona taula amb els indicadors del Global Reporting Initiative (GRI). Aquestes taules permeten localitzar cadascun dels indicadors seleccionats a la respectiva pàgina de la memòria. Així mateix, hem optat per afegir a cada pàgina una columna a la part esquerra del text per facilitar la localització de les dades corresponents a cada indicador, de color verd i sempre segons la codificació del Codi de Gestió Sostenible (CGS).

Al final del document també s'indica que aquesta memòria ha estat supervisada pels tècnics de Turisme Garrotxa, entitat designada per a coordinar la implantació del Codi de Gestió Sostenible en nom del Consell Comarcal de la Garrotxa en tant que propietari de la marca Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra.

4. INDICADORS SELECCIONATS

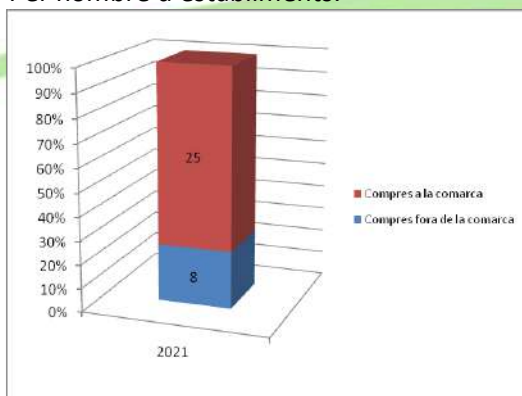
4.1. VECTORS ECONÒMICS

4.1.1. COMPRES REALITZADES AL TERRITORI SOBRE EL TOTAL DE COMPRES REALITZADES

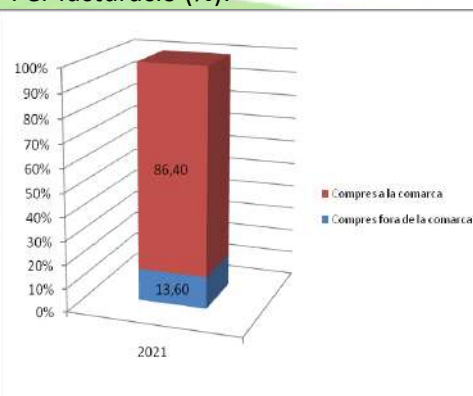
Definició: Indicador que permet identificar el percentatge de compres realitzades al territori on s'ubica l'empresa o organització, independentment del lloc d'origen de la seva producció. Per principi, el territori s'identifica amb la comarca, però cal tenir en compte la dimensió i el radi d'actuació de l'organització, que pot limitar-ho al municipi o ciutat o ampliar-ho a àrees territorials limítrofes.

En aquest cas hem escollit com a criteri les compres d'aquell material que necessitem per a la realització de l'activitat: esmorzar amb productes locals i alimentació per esdeveniments, serveis auxiliars subcontractats tipus entrades a museus o *transfers*, obsequis de marxandatge pels clients que viatgen amb nens (llapis de colors, llibreta), alimentació pel servei de tallers de cuina i xef a domicili, però també la compra de material esportiu o de suport, el fons documental utilitzat per valoritzar pedagògicament les sortides, el material d'oficina, informàtic i el *software*. Com a criteri geogràfic ens hem basat en considerar com a local qualsevol compra realitzada a empreses amb seu a la Garrotxa o entorn immediat.

Per nombre d'establiments:



Per facturació (%):



Es tracta d'una activitat que no requereix una gran quantitat de compres anuals en xifres absolutes, més tenint en compte que l'esmorzar pic-nic que anteriorment s'inclouïa amb el preu va passar a ser un servei opcional per tal de poder tenir un preu més competitiu (i en conseqüència la demanda d'aquest servei opcional s'ha reduït de forma dràstica). La despesa més important amb la caiguda del servei de gestió d'allotjaments és en alimentació per proveir al servei de menjador del servei de tallers de cuina i xef a domicili (i el nombre de proveïdors també té molt a veure amb aquest servei). A més, durant l'any analitzat s'ha fet dues comptes mínimes material esportiu, informàtic, i cap en marxandatge. En definitiva, es constata que la despesa en compra de material per realitzar l'activitat és baixa i molt concentrada en l'alimentació (si no hi ha activitat, no hi ha despesa). El nostre "material de venda" és bàsicament el nostre temps i els nostres coneixements.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

3.2

4.1.2. EXISTÈNCIA FORMAL D'UN PLA ESTRATÈGIC I FIXACIÓ D'OBJECTIUS A CURT I LLARG TERMINI

Definició: Existència d'un document formalitzat que posa de manifest que a més dels objectius a curt termini, anuals, l'organització compta amb objectius a llarg termini (generalment referents a la posició desitjada respecte al mercat, el seu personal, les relacions amb empreses proveïdores...).

Existeix un pla d'empresa del 2010 i un document de *briefing* (aquest darrer s'actualitza anualment, i al 2019 va incorporar el servei de gestió d'allotjaments i al 2020 el servei de tallers de cuina i xef a domicili) on es fan constar alguns dels aspectes que tenen a veure amb aquest indicador. L'empresa segueix aquest document de *briefing* en la mesura que aquest marca una estratègia a seguir a curt i mitjà termini, però s'ha de considerar un document estratègic bàsic sense fer-hi constar explícitament un anàlisi funcional amb profunditat. Les diferents memòries de sostenibilitat esdevenen avui per avui la principal font d'informació.

3.7

4.1.3. IDENTIFICACIÓ DELS PUNTS FORTS I ELS PUNTS FEBLES DE LA COMPETÈNCIA I ELS FACTORS QUE ENS DIFERENCIEN

Definició: Document formalitzat a través del qual l'empresa identifica els punts forts i els punts febles de la seva competència i aquells factors que la diferencien respecte aquesta: les seves competències, els seus valors com a organització, la seva relació amb els grups d'interès (treballadors, clients, proveïdors...).

El document de pla d'empresa conté un anàlisi de mercat on es poden veure els punts forts i els punts febles de la competència, comparant-los amb la pròpia organització. Tot i que l'empresa té en compte l'evolució del mercat i l'evolució de la competència, es segueix una estratègia de col·laboració interempresarial i una adaptació constant a la demanda. Cal tenir present que el document de pla d'empresa no s'actualitza des del 2010 i les diferents memòries de sostenibilitat esdevenen avui per avui la principal font d'informació.

4.1

4.1.4. EXISTÈNCIA DE PROCESSOS QUE GARANTEIXIN LA QUALITAT DELS PRODUCTES O SERVEIS

Definició: Indicador que posa de relleu l'obtenció per part de l'organització de certificacions de qualitat ISO o similars. Si l'organització no està certificada per cap organisme, haurà de deixar constància que compta amb un conjunt de documentació que inclou els següents elements bàsics: definició dels processos, definició dels resultats esperats dels mateixos, sistema d'avaluació i de control emprat, i mètode de formulació de propostes de millora.

L'empresa es marca una estratègia de dissenyar uns productes de senderisme que pretén anar més enllà del propi gaudi de la natura i del paisatge: no n'hi ha prou en caminar per caminar, sinó que l'experiència ha de servir per viure emocions i transmetre algun coneixement pel que fa a la història i la cultura local. Som una microempresa on la mateixa direcció dissenya els productes, fet que explica que no existeixi cap document que reculli aquesta estratègia de qualitat a l'hora d'elaborar, fer el seguiment i avaluar els propis productes. Actualment, l'obtenció de la Carta Europea del Turisme Sostenible (CETS) el 2013, la titulació de Curs de Guia Oficial del Parc Natural al 2019 i la certificació com a Empresa Lingüísticament Responsable per part del Consorci de Normalització Lingüística des del 2017, esdevenen elements de reconeixement o certificació de la qualitat dels productes de l'empresa i ens motiven a millorar la qualitat de la informació que donem al client i a crear productes per a tots els públics, i en especial aptes per a infants i per a persones amb problemes de mobilitat.

11

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

5.2

4.1.5. REALITZACIÓ D'ACCIONS PER PROMOURE L'ÚS RESPONSABLE I SEGUR DELS PRODUCTES

Definició: Indicador que posa de manifest les accions desenvolupades per l'organització (conferències, seminaris, edició de tríptics, etiquetatge responsable, publicació de notícies, suport a accions conjuntes amb altres organitzacions...) per promoure l'ús responsable i segur dels productes comercialitzats.

En les sortides de senderisme sempre hi ha una especial cura per promoure l'ús responsable de l'entorn. S'ha potenciat aquesta manera de ser i de fer també a través de les xarxes social (Facebook, Twitter i Instagram), s'ha participat en l'organització d'algun acte esportiu local o de foment del senderisme i el producte local, i puntualment s'han editat tríptics, s'ha comprat material de marxandatge. S'ha fet publicitat en diferents mitjans ja sigui publicitant-nos directament (en mitjans nacionals i locals) o col·laborant-hi (en mitjans locals). També s'ha col·laborat amb altres organitzacions a través de l'Associació Catalana d'Empreses de Senderisme i de l'associació Turisme Garrotxa per tal de transmetre aquests valors.

7.2

4.1.6. NOUS PRODUCTES O SERVEIS OFERTS EN EL MERCAT

Definició: Indicador que posa de relleu els nous productes o serveis oferts per l'organització durant el darrer any, fruit d'una política permanent d'innovació. D'acord amb els paràmetres del Manual d'Oslo, la innovació a l'empresa es divideix en dos camps: un, la introducció en el mercat de béns i serveis nous (innovació de producte), i l'altre quan s'utilitzen en la producció de béns i serveis processos tecnològicament nous o millores tecnològiques importants en els mateixos (innovació dels processos).

En el camp de la innovació s'ha de destacar que en iniciar l'activitat es va preparar un catàleg de productes amb 40 rutes per tal de tenir sortides repartides per tota la comarca. Després de comprovar que hi havia massa oferta i que això "desorientava" a senderistes i allotjaments es va decidir posar èmfasi en aquelles visites més sol·licitades i en aquelles que es considerava que permetien assolir millor l'objectiu de donar a conèixer la història i la cultura del país: el catàleg es va reduir a 9 rutes. Fruit de la col·laboració interempresarial, al mateix any es va sumar al catàleg una oferta mínima de productes de cicloturisme i es va promocionar al llarg de tot l'any 2012 (sense massa èxit). Amb la renovació de la web el 2018 es van catalogar 14 rutes (ampliades a 21 al 2019 i reajustades a 15 al 2020) i 7 propostes de descoberta cultural.

Durant aquest temps s'ha estat treballant en la innovació de productes preparant noves rutes en altres espais i seguint documentant les rutes existents per millorant la oferta disponible (sovint sota demanda), alhora que s'ha treballat per tenir rutes aptes per a infants i per a persones amb mobilitat reduïda. També hem diversificat serveis per dirigir-nos a diferents públics objectius (agències de viatges, entitats i allotjaments). En la innovació de processos s'han introduït tecnologies a les sortides (s'ensenyen imatges i audiovisuals antics).

Quan es va iniciar l'activitat es van fer esforços per dirigir-nos als allotjaments (entenent que podien oferir els nostres serveis als seus clients) i actualment basem l'estratègia comercial també vers al client final, les agències de viatges comercialitzadores, i empreses i entitats, fet que també s'ha fet notar en l'estratègia d'innovació: s'ha desenvolupat productes més complets (activitat+allotjaments) i de descoberta cultural per tal que puguin ser comercialitzats per agències, rutes dirigides directament als clients finals, el servei d'assessorament en gestió i comunicació per entitats i allotjaments, i un nou servei de tallers de cuina i xef a domicili.

12

4.2. VECTORS AMBIENTALS

8.1

4.2.1. EXISTÈNCIA D'UNA POLÍTICA AMBIENTAL I DESCRIPCIÓ DELS IMPACTES MÉS SIGNIFICATIUS DE L'ACTIVITAT

Definició: Indicador que permet a l'organització donar a conèixer el seu compromís amb el medi ambient, i la seva voluntat de respectar-lo en el disseny, la producció i la distribució dels seus productes i serveis, així com la voluntat d'anar més enllà del que estableix la normativa vigent.

La política ambiental de l'empresa ha d'esdevenir el marc de referència per a totes les actuacions que es portin a terme des de l'organització i que tinguin repercussió en el medi ambient. L'organització també ha d'identificar i documentar els impactes ambientals significatius provocats per la seva activitat.

S'han d'establir objectius mediambientals mesurables per prevenir, reduir o eliminar els impactes ambientals que es generin. És convenient també disposar d'una sistemàtica per realitzar un seguiment i anàlisi que possibiliti la millora contínua de la gestió ambiental de l'organització.

Aquesta política ambiental sempre està present en les activitats de l'EN RUTA GIRONA, doncs s'entén que tractant-se una activitat que es desenvolupa en l'espai lliure no podria ser d'una altra manera. Es considera important des del punt de vista de promoció donar a conèixer aquest respecte vers el medi als diferents grups d'interès.

L'activitat en sí mateixa no genera cap impacte negatiu al medi, sinó més aviat s'ha de considerar que la difusió de valors genera un impacte positiu en la societat. S'ha de tenir molt en compte, però, la capacitat d'acollida dels espais visitats ja que un excés de visitants (hiperfreqüentació) podria posar en risc l'entorn i podria representar un impacte negatiu molt important. S'utilitzen piles recarregables i maquinari que funciona amb bateries (GPS, lots...) i es procura compartir vehicles sempre que sigui possible. Per minimitzar l'efecte de l'activitat sobre el medi, a cada sortida portem una bossa per recollir les deixalles que amem trobant.

Al despatx no hi ha impactes destacables: es potencia el reciclatge i la reutilització del material d'oficina i s'han portat a terme algunes mesures per reduir el consum energètic. De cara al futur s'està plantejant calcular la petjada de carboni i intentar compensar-la.

	IMPACTES POSITIVS	RISCS O IMPACTES NEGATIVS	OPORTUNITATS I ASPECTES A MILLORAR
ASPECTE AMBIENTAL	Existeix una aposta de respecte i consciència vers la conservació mediambiental. S'utilitzen eines que funcionen mitjançant bateries o piles recarregables (GPS, lots...). Sempre que és possible s'intenta compartir vehicle per evitar un major impacte al medi. Es potencia el reciclatge i la reutilització del material d'oficina, així com es recullen deixalles durant les sortides. S'han pres mesures per reduir el consum energètic al despatx.	Augmenta la freqüentació en espais que poden no tenir suficient capacitat d'acollida.	

10.2

4.2.2. SEPARACIÓ EN ORÍGEN DELS RESIDUS I GESTIÓ D'AQUESTS AMB GESTORS AUTORITZATS

Definició: Indicador que permet a l'organització descriure el procés de separació i classificació dels residus durant el procés de producció i, si és el cas, la recuperació i rendibilització de la mateixa.

Reutilitzar i reciclar es considera un procés habitual en l'activitat al despatx. Però no existeix cap registre que permeti quantificar el volum o la tipologia dels residus generats per l'activitat. A més hi hem d'afegir el fet que la major part de les tasques internes o de despatx es porten a terme a l'habitatge particular, de manera que sovint també es fa complicat destriar quina part dels residus generats corresponen a l'activitat i quina a l'activitat domèstica familiar.

En general, l'activitat només genera paper com a residu, i més ocasionalment tòners d'impressora, que es canalitzen a través del servei de recollida i tractament de deixalles municipal. Així, si hi sumem els residus propis de l'activitat domèstica familiar (més paper, plàstic, vidre, matèria orgànica i rebuig), podem dir que hi ha una gestió dels residus que és l'adequada.

13.1

4.2.3. CONSUM D'ENERGIA SOBRE EL TOTAL D'UNITATS DE PRODUCCIÓ

Definició: Indicador que permet fer un seguiment i portar un control del consum anual d'energia, així com conèixer totes les fonts d'energia utilitzades en el funcionament de l'organització (producció, distribució de mercaderies, desplaçaments comercials, etc.). S'ha de desglossar la informació per tipus d'energia consumida (és a dir, per fonts primàries, com són: elèctrica, gasoil, gasolina, gas natural, GLP, etc.) i calcular el consum per unitat de producció (entesa com la unitat de referència o mesura en la qual cada organització transforma la seva activitat productiva).

D'una forma semblant a com passa amb la generació i posterior tractament de deixalles, es fa difícil poder destriar quina part del consum energètic correspon a l'activitat empresarial i quina part correspon a l'activitat domèstica familiar. Els consums d'energia correspondrien als consums en combustible del vehicle i consums elèctrics propis d'un despatx amb dos ordinadors, si bé ja hem remarcat que l'activitat es desenvolupa principalment a l'aire lliure (l'ús del despatx es limita a les tasques administratives, i a la innovació i recerca).

En tot cas, l'activitat no genera energia i per tant aquest indicador presenta segur pèrdues netes. Ara bé, no estímem representatiu valorar el consum d'energia per unitat produïda.

13.2

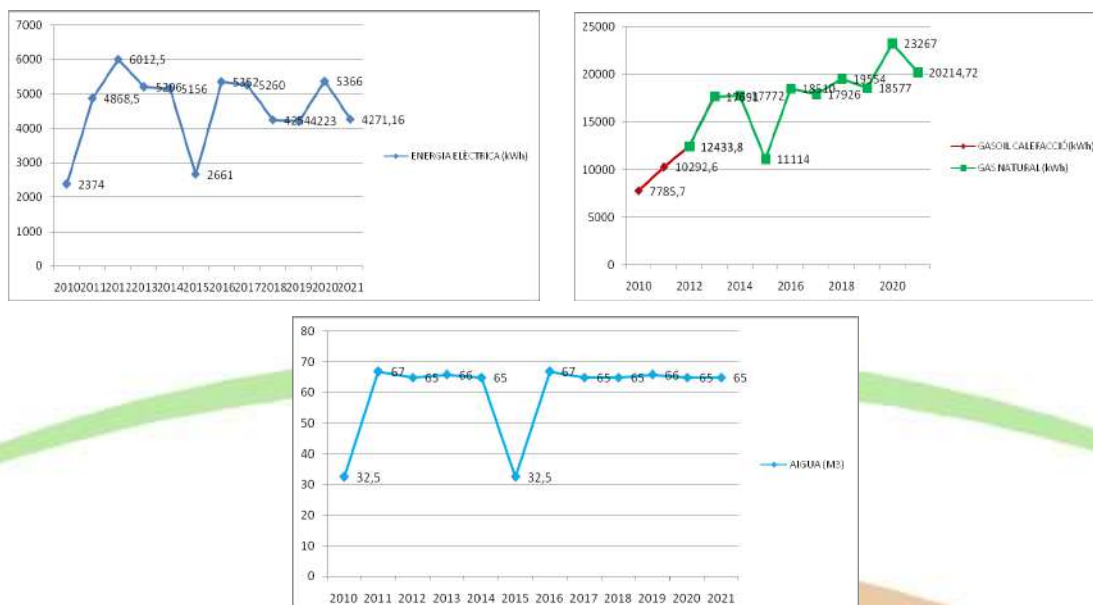
4.2.4. ACTUACIONS REALITZADES PER REDUIR EL CONSUM D'ENERGIA

Definició: Existència d'un document descriptiu que posa de manifest les actuacions que realitza l'organització per minimitzar el consum d'energia en la seva activitat. Les mesures adoptades poden fer referència a l'estalvi, l'eficiència energètica i a l'aprofitament dels recursos energètics, entre d'altres.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

No existeix cap document al respecte. Però sí que s'han fet actuacions per fomentar l'estalvi i l'eficiència energètica en el sí de l'habitatge. S'han canviat finestres amb marc de fusta per finestres d'alumini i doble vidre, s'han substituït làmpades de baix consum per llums LEDs reduint de forma substancial el consum en il·luminació, s'ha fomentat l'ús compartit del vehicle amb els clients, i pel que fa a la calefacció s'ha prescindit del gasoil com a combustible i des del 2013 funcionem amb gas natural.

S'ha de tenir present que en aquest cas també es fa difícil destriar el consum propi de l'activitat del consum de l'activitat domèstica familiar. Per tant, qualsevol quantificació que podem fer per respondre a aquest indicador és poc representativa. Hem utilitzat l'evolució del valor del consum energètic per diferents tipologies (electricitat, gasoil, gas natural, i aigua). Pel que fa al consum de combustible pel vehicle, des de mitjans de 2014 vam deixar de tenir-lo en compte en la comptabilitat de l'activitat i no s'ha tingut en compte tampoc en la present memòria perquè és poc important, complicat de quantificar i massa variable any rere any:



Per l'any 2010 només es té en compte el consum dels mesos de juliol a desembre, ja que durant el primer semestre de l'any l'activitat no havia entrat en funcionament. El 2015 també es comptabilitza només el semestre en que l'activitat va estar en funcionament. Al 2020 amb el confinament domiciliari a augmentar el consum general, sobretot en calefacció.

Tenint en compte això, observem que el consum elèctric té un consum especialment acusat al 2012 (molt probablement a causa d'unes obres a l'habitatge) però s'ha mantingut estable (tot i que a partir del 2018 el consum sembla mantenir uns valors baixos per recuperar valors "normals" al 2020). El gasoil per calefacció en general seguia una tendència a l'alça (en dependència a la llargada de l'hivern) fins que a partir del 2013 es va substituir pel gas natural estabilitzant-se el consum (tot i que al 2018 es detecta una lleugera punta de consum que esdevé especialment acusada al 2020). Pel que fa al consum d'aigua veiem que es manté baix i estable (sovint el consum no arriba al tram mínim municipal). Tal i com hem esmentat, el consum energètic en combustible pel vehicle depèn en bona mesura del nivell d'activitat i de la distància a l'espai visitat en cadascuna de les sortides, i per la poca importància i la complicada quantificació a l'hora de destriar-ne l'ús personal i professional s'ha deixat de comptabilitzar com a despesa. Sí cal esmentar com amb un mateix consum, el preu d'aquest ha augmentat de forma considerable, en especial des del 2020 al 2021 amb preus del cost de l'energia més que duplicats d'un any a l'altre.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

15.3

4.2.5. INICIATIVES PER REDUIR LES EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES I LES REDUCCIONS ASSOLIDES

Definició: Indicador que permet a l'organització comunicar a través d'un document descriptiu, les actuacions que ha dut a terme per minimitzar les emissions atmosfèriques derivades de la seva activitat.

L'activitat empresarial de despatx no genera emissions atmosfèriques, i el treball a l'aire lliure tampoc, més enllà del propi del transport en vehicle fins al punt de sortida de cada ruta. En aquest sentit es potencia l'ús compartit de vehicles per reduir aquest impacte quan és viable.

16

16.1

4.2.6. PARTICIPACIÓ DEL PERSONAL: NOMBRE DE REUNIONS FORMATIVES I INFORMATIVES RESPECTE QÜESTIONS AMBIENTALS

Definició: Indicador que permet donar compte de les activitats realitzades, tant de caire formatiu com informatiu, amb l'objectiu de fomentar la millora i el respecte ambiental entre el personal de l'organització (conferències sobre temes concrets relacionats amb el medi ambient, sessions de formació, etc.).

L'empresa és de dos treballadors que són parella, de manera que aquest indicador és de difícil valoració. Cal esmentar, però, que a l'any 2012 es va poder acollir un estudiant en pràctiques: se li van explicar tots els processos organitzatius i se'l va convidar a participar de les diferents sortides en tant que és espai on transmetem els valors de respecte vers el medi ambient als nostres clients usuaris. Al 2021, sobretot en el primer semestre en motiu de la pandèmia del COVID, s'han fet un total de 88 hores de reunions i formacions diverses. S'ha participat de diferents trobades informatives i de treball amb més de 32 hores comptabilitzades (sobre el Servei d'Innovació i Producte SIP de Turisme Garrotxa, i reunions de treball i jornades tècniques diverses), i en formacions diverses amb un còmput de 56 hores més (sobre el món de l'empresa i la digitalització dels negocis, i sobre la CETS i la sostenibilitat: destaquen les 22 hores de formació sobre màrqueting digital i models de digitalització dels negocis turístics i les 23 hores sobre diferents formacions sobre la sostenibilitat i el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. Les jornades més tècniques han tingut relació amb la sanitat en el sector turístic, les aplicacions de telefonia mòbil i turisme, i les formacions que el Parc Natural ha organitzat per a les empreses CETS.

18.1

4.2.7. UBICACIÓ DE L'EMPRESA EN UN ENTORN ADEQUAT PER DESENVOLUPAR LA SEVA ACTIVITAT

Definició: Aquest indicador permet a l'organització posar de manifest la idoneïtat de la ubicació física on realitza l'activitat, en relació al Pla d'Ordenació Urbanística del seu municipi.

Des del punt de vista urbanístic, en el nostre cas, la ubicació del despatx (ja sigui al domicili o a la casa de turisme rural) no té influència en tractar-se d'una activitat innòcua. L'espai on fem cadascuna de les sortides és indestruïble de l'activitat, i en tot cas és l'adequat per l'activitat. Tot i que mediambientalment entenem que el local és un espai correcte, sorgeixen dubtes sobre si és l'espai adequat o no des del punt de vista comercial per la poca visibilitat de cara als grups d'interès (visitants i turistes i associacions, allotjaments i restaurants, i agències de viatges). Al 2020, amb la pandèmia, es va perdre l'allotjament de Santa Pau com a espai puntual per rebre visites i al 2021 hem tornat a centrar l'activitat a la seu social a Sant Jaume de Llierca, i al local per a fer tallers de cuina d'Olot.

18.2

4.2.8. NOMBRE DE MESURES ADOPTADES PER INTEGRAR L'ACTIVITAT A L'ENTORN

Definició: Aquest indicador permet a l'organització posar de manifest les actuacions que ha portat a terme per integrar l'activitat en el seu entorn més proper, evitant així qualsevol impacte paisatgístic: col·laborar en el manteniment i conservació dels espais naturals propers i treballar per a la preservació de les riqueses naturals i culturals del paisatge on desenvolupa la seva activitat. (Construir les instal·lacions prenent com a model l'edificació característica de la zona, instal·lació de pantalles vegetals...).

Tal i com hem remarcat en el punt de vista anterior, l'espai físic on podem trobar el despatx no influeix en la integració amb l'entorn: es troba en mig del poble, en un habitatge unifamiliar entre edificis. Per tant no ha calgut fer inversions per reduir impacte ambiental. Sí que l'empresa vol donar a conèixer el patrimoni natural i cultural i fomenta el respecte al medi ambient entre els seus usuaris (per això es recull la brossa que es troba durant les sortides, o es comparteix vehicle). Igualment cal destacar l'esforç per adaptar les sortides per a infants i per a persones amb mobilitat reduïda.

19.1

4.2.9. ACTUACIONS REALITZADES PER AL MANTENIMENT, RECUPERACIÓ I PROMOCIÓ D'ELEMENTS NATURALS I CULTURALS DE LA SEVA PROPIETAT

Definició: Existència d'un document descriptiu on l'organització presenti les actuacions executades per conservar, recuperar i donar a conèixer riqueses naturals, culturals i arquitectòniques de la seva propietat, com per exemple: rehabilitació d'edificis, organització de visites...

No existeix despesa per aquest concepte en no disposar l'organització de patrimoni natural i cultural. Cal insistir, en tot cas, que les activitats que es desenvolupen volen mantenir, recuperar i promocionar els valors naturals i culturals de l'entorn, i així es transmet als usuaris.

4.3. VECTORS SOCIALS

20.1

4.3.1. DEFINICIÓ D'UN MAPA DELS GRUPS D'INTERÈS DE L'ORGANITZACIÓ

Definició: Identificació dels grups d'interès o col·lectius amb qui interactua l'organització (clients, proveïdors, persones treballadores, accionistes, veïns...), establint la base utilitzada per determinar aquesta identificació.

Els principals grups d'interès identificats són els clients intermedis que contracten els nostres serveis pels seus usuaris (allotjaments, associacions, i agències de viatges), els clients finals que ens contracten com un servei professional pel propi consum (allotjaments, associacions, administracions, visitants i senderistes, i en menor mesura població local), i l'entorn que sense ser necessàriament clients és interessant que estigui informat de la nostra activitat per potser poder esdevenir clients més endavant (població local, visitants i senderistes, agències de viatges, associacions, administracions... i en menor mesura restaurants, empreses d'activitats, empreses de transports i proveïdors en general).

Al seu moment es van fer unes entrevistes personals amb els principals grups d'interès on se'ls preguntava quins eren els aspectes sobre els quals creien que EN RUTA GIRONA hauria d'informar i actuar, i per quin ordre de preferència:

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

GRUP D'INTERÈS	ASPECTES PRINCIPALS A INFORMAR
CLIENTS INTERMEDIIS (allotjaments, associacions, i agències de viatges)	Conservació de l'entorn
	Innovació
	Formació dels treballadors
	Cooperació interempresarial
	Participació dels treballadors
CLIENTS FINALS (allotjaments, associacions, administracions, i visitants i senderistes)	Productes d'interès
	Formació dels treballadors
	Satisfacció dels clients
	Gestió empresarial i planificació
	Empreses proveïdores
ENTORN (Població local, visitants i senderistes, agències de viatges, associacions, i administracions)	Estudis de competència
	Participació en la comunitat
	Cooperació interempresarial
	Màrqueting responsable
	Participació dels treballadors
	Integració de l'entorn ambiental
	Productes d'interès

20.3

4.3.2. EXISTÈNCIA D'UNA SISTEMÀTICA DE VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Definició: Identificació de les pràctiques realitzades per l'organització per avaluar la satisfacció dels seus grups d'interès –grups o col·lectius amb qui interactua l'empresa o entitat–, incloent-hi estudis o enquestes de satisfacció, així com els resultats obtinguts. En l'àmbit de l'Administració pública, aquest indicador permetria avaluar l'eficàcia i l'eficiència dels serveis prestats, a través de l'opinió expressada pels seus grups d'interès (ciutadans, associacions...)

Des de mitjans del 2020 existeix com a sistemàtica d'avaluació del nivell de satisfacció respecte als serveis oferts per l'EN RUTA GIRONA amb una enquesta als usuaris dels nostres serveis (amb una mitjana de 9 sobre 10 sobre la valoració del servei realitzat, i una mitjana de 8,9 sobre 10 de la oferta de producte). També s'ha implementat un sistema anual d'enquesta de satisfacció bàsica a les entitats que utilitzen el servei d'assessorament en comunicació i gestió, i es manté obert el contacte directe o a través de xarxes socials. Cal esmentar que al 2018, a través de Turisme Garrotxa, es va implementar un sistema de valoració específic pel programa d'activitats GPS i pel festival de senderisme, i des del 2019 el Club d'Ecoturisme d'Espanya té una enquesta pels usuaris. En tots els casos es considera que hi ha poques respostes.

21.9

4.3.3. NIVELL DE SATISFACCIÓ A LA FEINA

Definició: Indicador que mesura el grau de satisfacció de les persones treballadores que formen part de l'organització. Aquesta satisfacció té en compte l'activitat que es realitza, el grau d'iniciativa-responsabilitat que comporta, l'entorn o cultura empresarial en la qual aquesta activitat es porta a terme, i les perspectives de progrés i desenvolupament personal que cada persona treballadora té.

Donada l'estructura interna de l'empresa, on els dos treballadors són parella i l'espai de treball resulta ser el domicili, aquest indicador no és aplicable i no es considera necessari mesurar el grau de satisfacció amb la feina. Durant al 2012 que es va acollir un estudiant en pràctiques i el diàleg va ser fluït en aquest sentit, però no existia tampoc un mètode o sistemàtica per avaluar-ne el nivell de satisfacció.

21.16

4.3.4. EXISTÈNCIA DE MESURES PER A UNA MILLOR ORGANITZACIÓ DEL TEMPS

Definició: Indicador que posa de relleu les mesures de conciliació de la vida personal i laboral existents a l'organització (reducció de la jornada laboral, flexibilitat horària d'entrada i sortida, flexibilització de la jornada laboral, permís de lactància, permís de paternitat, etc.).

Al igual que l'indicador anterior, donada l'estructura interna de l'empresa, aquest indicador no és aplicable i no es considera necessari. Quan al 2012 es va acollir un estudiant en pràctiques aquest va poder gaudir d'un horari totalment flexible (total llibertat sempre que acabés fent el nombre d'hores conveniat), a excepció dels dies que s'havia d'assistir a alguna sortida de senderisme (es van haver d'adequar als horaris i durada de l'activitat). Cal esmentar també que al 2012 i el 2017 els dos treballadors van poder gaudir del permís de maternitat i paternitat, respectivament.

21.17

4.3.5. EXISTÈNCIA D'UN ACORD CONVENI ENTRE L'ORGANITZACIÓ I ELS TREBALLADORS QUE REULLI LES CONDICIONS SOCIOLABORALS

Definició: Indicador que posa de manifest el clima de diàleg entre l'empresa i les seves persones treballadores i que determina l'existència d'acords formalitzats respecte les condicions sociolaborals establertes.

No existeix cap document al respecte. En no haver-hi treballadors a l'estructura aquest indicador no és aplicable. Quan al 2012 es va acollir un estudiant en pràctiques el diàleg estable es feia per comunicació directe, i la relació laboral amb l'EN RUTA GIRONA s'establia en base a un conveni específic d'estudiants en pràctiques a l'empresa.

22.1

4.3.6. NOMBRE DE REUNIONS DE CARÀCTER INFORMATIU AMB LES PERSONES TREBALLADORES DE L'EMPRESA

Definició: Indicador que determina la política informativa de l'organització envers les persones treballadores i que es mesura a partir de la quantificació del nombre de reunions documentades de caràcter informatiu amb la plantilla.

Mentre l'empresa va tenir un estudiant en pràctiques no existia una periodicitat específica per fer reunions informatives, sinó que es repartien les tasques a fer i es feia un seguiment regular. Tot i que no n'hi ha un registre específic, les reunions de seguiment s'acostumaven a fer una vegada per setmana o màxim cada dues setmanes, de manera que podem establir que es van fer entre quinze i vint reunions informatives al llarg del primer semestre del 2012.

22.2

4.3.7. PERCENTATGE DE PERSONES TREBALLADORES QUE PARTICIPEN EN PROCESSOS DE CONSULTA I RECOLLIDA DE DADES

Definició: Indicador que determina el nombre de persones treballadores de l'organització que participen en processos de consulta i recollida d'idees planificats per la direcció.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Com en el cas anterior, aquest indicador només és quantificable durant el període que es va acollir un estudiant en practiques. L'estudiant participava col·laborava en la formulació de l'informe de seguiment i el els processos propis de l'activitat empresarial. El percentatge és, òbviament, del 100% de participació, ja que sempre hi ha hagut dos treballadors o menys (i si un dels dos no hi podia ser, no era possible fer aquesta mena de processos de consulta i recollida de dades).

22.3

4.3.8. ACCIONS PER PROMOURE LA PARTICIPACIÓ, LA CONSULTA I LA NEGOCIACIÓ AMB EL PERSONAL EN L'ORGANITZACIÓ

Definició: Indicador que determina el nombre i la tipologia d'actuacions que porta a terme l'empresa per afavorir la participació, la consulta i la negociació amb la seva plantilla de persones treballadores (reunions, processos de consulta telemàtica, jornades, instal·lació de bústies de suggeriments...).

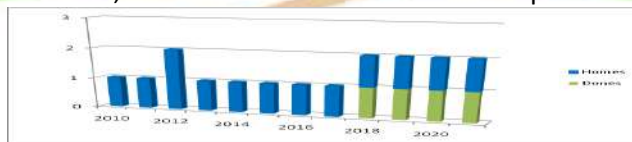
Per les mateixes raons exposades en els indicadors anteriors aquest indicador no és aplicable en aquesta organització pel fet de no tenir treballadors.

23.5

4.3.9. PERCENTATGE D'HOMES I DE DONES DINS LA PLANTILLA

Definició: Indicador que determina el percentatge d'homes i dones de l'organització respecte el total de la plantilla de treballadors.

L'organització inicialment tenia un treballador que era el gerent, i al 2012 es va acollir un estudiant en pràctiques fins al mes de maig. Tot i això a finals del 2018 es va incorporar la parella del gerent com a **gerent i passant el primer a director** adjunt en l'organigrama funcional de l'activitat. En qualsevol cas, la relació d'homes i dones a l'empresa és:

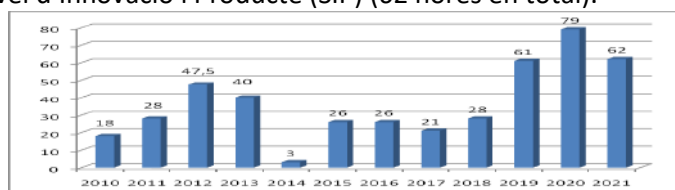


24.4

4.3.10. NOMBRE D'HORES DE FORMACIÓ EN L'HORARI LABORAL I FORA D'AQUEST, PER TIPUS DE FORMACIÓ

Definició: Indicador que determina el nombre total d'hores de formació de la plantilla dins i fora de l'horari laboral, desglossat per tipologia de formació: obligatòria (prevenció de riscos laborals, manipulació d'aliments...) i facultativa (informàtica, idiomes, vinculada al lloc de treball, etc.). La temporalitat de la dada té caràcter anual.

En ser els treballadors de l'empresa treballadors autònoms, aquest indicador tampoc resulta aplicable ja que no podem distingir de forma clara quan la formació està dins o fora de l'horari laboral. En tot cas, cal remarcar que al llarg del 2021 s'han anat realitzant les jornades formatives relacionades amb la CETS i la sostenibilitat, la gestió empresarial i la digitalització del negoci, i el Servei d'Innovació i Producte (SIP) (62 hores en total).



MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

21

Al llarg de l'any 2021 s'han realitzat 62 hores formatives: jornades tècniques diverses, sobre el món de l'empresa i la digitalització dels negocis, i sobre la CETS i la sostenibilitat. Destaquen les 22 hores de formació sobre màrqueting digital i models de digitalització dels negocis turístics i les 23 hores sobre diferents formacions sobre la sostenibilitat i el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. Les jornades més tècniques han tingut relació amb la sanitat en el sector turístic (piscines, sanitat, alimentació, polyfarming...), les aplicacions de telefonia mòbil i la digitalització de l'activitat turística (RuralApp, marca agroturisme de l'Agència Catalana de Turisme, gamificació, màrqueting digital, disseny d'experiències) i les formacions que el Parc Natural ha organitzat per a les empreses CETS (turisme de negocis, reflexions sobre la governança del Parc Natural, xarxes socials, i sobre recursos turístics diversos).

25.1

4.3.11. EXISTÈNCIA DE COMPROMISOS AMB LA COMUNITAT LOCAL A TRAVÉS DE DEFINICIONS DE POLÍTQUES I OBJECTIUS

Definició: Descripció dels criteris, acords i compromisos de l'organització vers el desenvolupament social i cultural de la comunitat o territori on està ubicada, i ressenya de les accions de suport realitzades, ja siguin de caràcter econòmic, prestació d'infraestructures, personal...

En formalitzar l'activitat al 2010 ens vam adherir a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC) que ens permet resoldre qualsevol conflicte mitjançant la mediació; des del 2011 es participa activament amb l'Associació Catalana d'Empreses de Senderisme i amb l'Associació de Turisme Rural de la Garrotxa des del 2014 per tal de desenvolupar els respectius sectors des del 2011 es participa activament amb l'associació Turisme Garrotxa per tal d'ajudar a desenvolupar el sector turístic de la comarca amb projectes com el +Activa del 2012 i l'evolució d'aquest projecte en el GSP-Garrotxa Plans amb Sensacions, o el Festival del Senderisme des del 2019; des del 2011 vam començar a col·laborar amb el projecte d'El Camí dels Països Catalans; al 2012 es va formalitzar un conveni de col·laboració per a la formació pràctica en centres de treball amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat i l'Institut Pere Alsius i Torrent de Banyoles per fomentar la formació dels joves del país; al 2013 es va obtenir l'acreditació de la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS); al 2017 vam iniciar la certificació com a Empresa Lingüísticament Responsable, i al 2019 vam obtenir la titulació de guia oficial del Parc Natural de la Garrotxa.

25.8

4.3.12. PARTICIPACIÓ EN COMISSIONS D'ORGANITZACIÓ D'ACTES SOCIALS O CULTURALS VINCULATS AL TERRITORI

Definició: Indicador que determina i posa de relleu el grau de participació de l'empresa o entitat i de les seves persones responsables en l'organització d'actes de tipus social o cultural vinculats al territori on s'ubica. En aquest indicador no és tan important obtenir un valor quantitatiu, com una enumeració de totes aquelles entitats o actes en els quals participa l'empresa o entitat.

Tot i que no està documentat mitjançant cap acord de conveni, l'organització participa regularment en l'organització d'activitats locals a Sant Jaume de Llierca, com ara el Berenar de les cultures (intercanvi culinari de les diferents cultures presents al municipi) o les Jornades Esportives del Llierca (unes jornades amb esports i jocs per fomentar els hàbits de vida saludables i la pràctica de l'esport). Així mateix ja hem destacat que el foment dels valors de respecte vers el medi ambient es considera una part bàsica de l'activitat. De la mà de Turisme Garrotxa, el 2019 s'ha participat en el disseny del Festival de Senderisme de la Garrotxa, amb la programació d'una sortida diària cadascun dels dies de l'esdeveniment.

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

25.9

4.3.13. PROPORCIONAR INFORMACIÓ ALS GRUPS D'INTERÈS SOBRE ELS VALORS IDENTITARIS DEL TERRITORI

Definició: Indicador que posa de relleu el compromís de l'organització per divulgar entre els seus grups d'interès (clients, treballadors...) els valors que confereixen identitat pròpia al territori, ja sigui gastronomia, productes locals, informació sobre els espais naturals d'interès, tradicions culturals, informació d'interès general sobre el territori...

En aquest moment no es fa una difusió formal entre els grups d'interès sobre els valors identitaris del territori més enllà de la participació en diferents associacions i l'activitat a les xarxes socials, així com els coneixements i valors transmesos en el sí de la pròpia activitat o l'elaboració de la present memòria de sostenibilitat.

26.4

4.3.14. FÒRUMS DE CARÀCTER PÚBLIC O GRUPS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA DEL TERRITORI ALS QUALS PERTANY L'ORGANITZACIÓ

Definició: Indicador que determina el grau de participació de l'organització en fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana organitzats al territori, entesos com aquelles manifestacions de caràcter públic o semipúblic que afavoreixen la discussió d'assumptes d'interès econòmic, social, cultural... En aquest indicador no és tan important obtenir un valor quantitatiu, com una enumeració de tots aquells fòrums públics en els quals participa l'organització.

S'ha de destacar la participació a l'Associació Catalana d'Empreses de Senderisme des del 2011 i l'Associació de Turisme Rural de la Garrotxa des del 2014 per tal de desenvolupar i estructurar els sectors a Catalunya; la participació a l'associació Turisme Garrotxa des del 2011 per tal de desenvolupar el sector turístic de la comarca amb projectes com el +Activa del 2012 que permet calendaritzar la oferta en activitats de la comarca o la seva evolució al 2012 sota la denominació de GPS-Garrotxa Plans amb Sensacions, i el Festival del Senderisme des del 2019; al 2011 el projecte d'El Camí dels Països Catalans ens va definir com a entitat col·laboradora que pot prestar el servei de guiatge al llarg del recorregut d'aquesta xarxa senderista; així mateix l'organització participa regularment en l'organització del Berenar de les cultures (intercanvi culinari de les diferents cultures presents al municipi) i les Jornades Esportives del Llierca (unes jornades amb esports i jocs per fomentar els hàbits de vida saludables i la pràctica de l'esport); l'acreditació de la Carta Europea del Turisme Sostenible (CETS) el 2013 va permetre participar en diferents jornades amb altres empreses igualment acreditades de la comarca; i al 2017 esdevanem empresa lingüísticament responsable. Així mateix ja hem destacat que el foment dels valors de respecte vers el medi ambient es considera una part bàsica de l'activitat amb diàlegs informals amb usuaris del servei.

26.6

4.3.15. NOMBRE D'ACCIONS O PROGRAMES DE COOPERACIÓ INTEREMPRESARIAL DINS DEL TERRITORI

Definició: Indicador que posa de relleu el nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial desenvolupats per l'organització amb altres organitzacions o empreses del territori, descrivint la participació com a membres a nivell d'organització. Definim cooperació com l'establiment de concerts temporals o permanents entre dues o més empreses, amb l'objectiu d'assolir avantatges recíprocs a través de la recerca i la realització en comú d'accions de caràcter comercial, financer, logístic, tecnològic, productiu, administratiu... que permetin optimitzar recursos, reduir riscos i facilitar la consecució dels objectius.

22

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

23

S'ha de destacar la participació a l'Associació Catalana d'Empreses de Senderisme des del 2011 i l'Associació de Turisme Rural de la Garrotxa des del 2014 per tal de desenvolupar i estructurar els sectors; la incorporació al Club de Turisme Actiu Natura del Patronat de Turisme de Girona; la participació a l'associació Turisme Garrotxa des del 2011 per tal de desenvolupar el sector turístic de la comarca amb projectes com el +Activa del 2012 que permet calendaritzar la oferta en activitats de la comarca, i la seva evolució sota la denominació GPS-Garrotxa Plans amb Sensacions, i el Festival de Senderisme des del 2019; al 2011 el projecte d'El Camí dels Països Catalans ens va definir com a entitat col·laboradora que pot prestar el servei de guiatge al llarg del recorregut d'aquesta xarxa senderista; l'obtenció de la Carta Europea del Turisme Sostenible (CETS), que ha permès a l'organització iniciar el treball conjunt amb altres empreses acreditades de la comarca; l'acreditació com a Empresa Lingüísticament Responsable; i la col·laboració des del 2017 amb l'agència de viatges majorista de Viatges d'El Corte Inglés i altres agències minoristes.

4.3.16. EXISTÈNCIA DE MECANISMES QUE PERMETIN CONÈIXER ELS NIVELLS DE SATISFACCIÓ DEL COL·LECTIU CLIENT

Definició: Indicador que posa de relleu les pràctiques relacionades amb l'avaluació de la satisfacció del col·lectiu client, i que inclou els resultats obtinguts i les mesures adoptades en conseqüència. Cal especificar i descriure la metodologia d'estudi utilitzada i els mecanismes emprats per donar resposta a les queixes o suggeriments.

Com a enquesta de satisfacció cal destacar l'enquesta que facilitem als nostres usuaris després de cada servei, l'enquesta anual per a les entitats usuàries del servei d'assessorament en gestió i comunicació, l'enquesta que des del programa d'activitats GPS o del Festival de Senderisme de Turisme Garrotxa: poques respostes però amb resultats molt satisfactoris (amb una mitjana de 9 sobre 10 sobre la valoració del servei realitzat, i una mitjana de 8,9 sobre 10 de la oferta de producte). No hem rebut cap queixa formal i no tenim cap registre formal.

4.3.17. NOMBRE DE QUEIXES REGISTRADES DURANT L'ANY

Definició: Indicador que determina el nombre de queixes rebudes per part del col·lectiu client durant el període de temps d'un any, i en el que s'especifica l'existència en el seu origen de responsabilitat de l'organització per qualsevol naturalesa.

Tal i com hem esmentat en l'indicador anterior, no tenim coneixement de queixes formals.

4.3.18. EXISTÈNCIA DE CRITERIS (SOCIALS I MEDIAMBIENTALS) DE SELECCIÓ D'EMPRESES PROVEÏDORES I PRODUCTES

Definició: Indicador que descriu la sistemàtica utilitzada per l'organització en la selecció d'empreses proveïdores, productes i serveis, i que incorpora la relació de criteris que té en compte a l'efecte (criteris de caràcter ambiental, social, territorial...).

No existeixen uns criteris documentats a l'hora de seleccionar les empreses proveïdores i els productes, però sí que es segueix el criteri de potenciar el producte local. Sempre que sigui possible (i viable econòmicament) es contracten serveis d'empreses de proximitat.

Per exemple, el proveïment del servei d'esmorzar dels allotjaments gestionats, o l'esmorzar que s'ofereix als senderistes (que al 2015 ha passat a ser opcional per tal de contenir la

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

despesa i poder oferir uns preus més competitius i semblants als de la competència) tenen molt en compte els productes de qualitat i de proximitat: coca de sucre d'una fleca local o tortell d'Olot, fuet de l'Alta Garrotxa i xocolata de qualitat produïda a Olot. Per cobrir la necessitat d'assessorament fiscal i laboral també s'ha cercat una empresa de la comarca.

El primer any de funcionament de l'empresa també es va encarregar el material de senderisme, el fons documental i el disseny de la pàgina web a empreses locals.

24

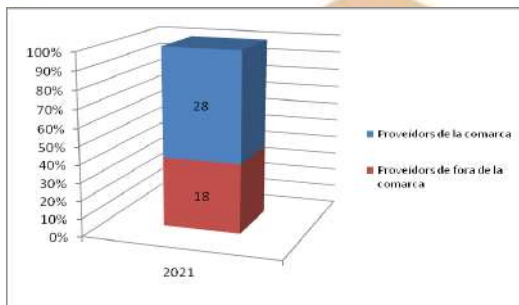
28.5

4.3.19. PERCENTATGE D'EMPRESSES PROVEÏDORES DEL TERRITORI SOBRE EL TOTAL D'EMPRESSES PROVEÏDORES

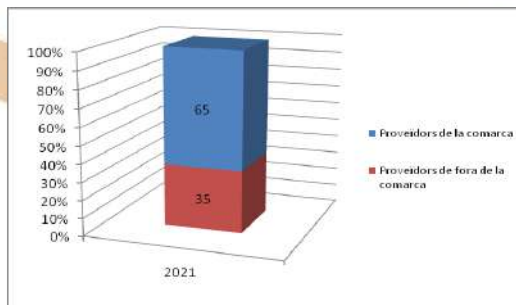
Definició: Indicador que determina el compromís de l'organització respecte la dinamització econòmica del territori i que calcula el % d'empreses proveïdores locals amb qui manté vinculacions comercials respecte el total de les seves empreses proveïdores.

D'acord amb els criteris no documentats que presentava l'indicador anterior, la majoria de productes i serveis es compren en comerços locals de proximitat, sempre que sigui possible (i econòmicament viable). Pel que fa a la compra de productes existeixen al mercat local alguns proveïdors que transmeten els valors de respecte al medi ambient i de vinculació amb el territori. Però sovint la contractació de serveis no és possible fer-la amb empreses del territori (perquè no es consideren suficientment competitives, perquè no n'hi ha o perquè no ofereixen servei a l'àrea on està la seu de l'EN RUTA GIRONA): ens referim al servei de telefonia fix i mòbil, subministrament de gasoil pels vehicles (ja que totes les gasolineres tenen la seu social fora de la comarca), i publicitat (quan s'ha fet a nivell nacional o local) i productes de marxandatge, assegurances o serveis financers.

Per nombre d'establiments:



Per facturació:



Pel que fa al nombre d'establiments on s'han comprat productes o s'han contractat serveis, s'ha mantingut força estable respecte el primer exercici fins al 2015 tot i haver reduït la despesa en publicitat (empreses generalment externes a la comarca) i inversions (empreses comarcals). A partir del 2013 hi va haver una baixada d'activitat que va comportar deixar de comptabilitzar algunes despeses en no ser considerades com a pròpies de l'activitat i es va produir una reducció de proveïdors per concentració de compres en uns mateixos proveïdors al 2015 (quan es va aturar l'activitat per reorganitzar tota l'estructura empresarial).

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Amb la reengegada de l'activitat al 2016 hi va haver un augment de proveïdors, si bé el fet d'oferir els esmorzars com a opcionals fa que no s'arribés al nombre de proveïdors ni als nivells de facturació en compra a proveïdors que s'havien tingut en anys anteriors. Aquesta situació s'ha ampliat amb el proveïment del servei de menjador dels allotjaments associats, i més endavant amb el servei de tallers de cuina i xef a domicili.

Pel que fa al volum de facturació en despeses a proveïdors, el 2010 també resulta atípic perquè es van fer inversions i compres importants en ser el primer any d'activitat. A partir del 2011 el valor de facturació hauria de presentar uns valors més "normals" en relació a l'activitat, i condicionat al fet que molts serveis no és possible contractar-los a proveïdors de la comarca per falta d'oferta (no hi ha empreses locals que es considerin prou competitives en el camp de les telecomunicacions en telefonia mòbil i servei a internet, ni serveis financers, ni combustibles). Al 2013 es va comprar un vehicle nou que va distorsionar la gràfica (sense tenir en compte aquesta inversió, la facturació a proveïdors locals del 2013 hagués arribat al 40%), i a partir del 2014 la facturació a proveïdors locals va passar a ser més elevada perquè es va deixar de comptabilitzar la despesa en combustible a l'activitat (desapareix un proveïdor extern important) perquè era complicat destriar el consum atribuïble a l'activitat i el consum atribuïble a les dinàmiques familiars. A més, cal tenir en compte que al 2015 només hi va haver activitat durant el primer semestre (de manera que, malgrat els percentatges no permeten apreciar-ho prou, en nombres absoluts la despesa es va reduir notablement). Al 2016 es va reiniciar l'activitat però amb un volum de despeses menor per haver convertit en opcional l'esmorzar de productes locals, i el pes percentual dels productes dels proveïdors externs a la comarca va ser major de l'esperat (especialment pel servei de telefonia i internet), situació que es manté amb poques variacions els anys següents al ser el nostre principal producte el coneixement i el *know-how* (i, en conseqüència, requerir una despesa relativa).

El servei de tallers gastronòmics i xef a domicili ofert a partir del 2020 ha comportat un augment important de proveïdors de productes d'alimentació, que sempre que ha estat possible s'ha fet en negocis locals, per bé que les grans superfícies tenen la seu social fora de la comarca.

Cal esmentar com el 2021 serà recordat com l'any després de la pandèmia (per bé que la tensió i les engegades i aturades d'activitat han estat constants al llarg de l'any), per bé que hem notat un augment important de la demanda i la facturació en relació als anys anteriors. S'arrossega, però, l'esforç financer i l'endeutament que va comportar el 2020 (60% menys de volum de negoci respecte l'any anterior, amb una important pèrdua de clients, tensions de tresoreria, i endeutament bancari).

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

1.24

5. TAULA-RESUM D'INDICADORS

A continuació trobareu una taula on apareixen els diferents indicadors a contemplar en relació als diferents codis de gestió sostenible: el propi Codi de Gestió Sostenible (CGS) de la Fundació Garrotxa Líder utilitzat a la present memòria, del Global Reporting Initiative (GRI), i els indicadors de la taula d'Identitat i Valorització Territorial (IT).

A la darrera columna hi trobareu la referència a la pàgina d'aquesta memòria on es detalla l'indicador corresponent per l'activitat de l'EN RUTA GIRONA.

ASPECTES GENERALS DE L'ORGANITZACIÓ:

Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
1 Aspectes generals de l'organització				
L'organització ha de definir els aspectes generals de la seva organització apuntant les seves principals línies estratègiques i els seus impactes en matèria de sostenibilitat.				
Declaració de la direcció.	1.1	1.1		4
Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	1.2	1.2		7
Nom de l'organització i dades bàsiques.	1.3	2.1		7
Principals activitats (% participació), productes i/o serveis i variacions significatives respecte anys anteriors.	1.4	2.2		5
Organigrama de l'organització.	1.5	2.3/4.1/4.2/4.3		6
Localització de l'organització.	1.6	2.4	1. Economia autòctona	7
Nombre de països on opera l'organització.	1.7	2.5		7
Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	1.8	2.6		6
Mercats on opera l'organització.	1.9	2.7		7
Dimensions de l'organització: nombre d'empleats, vendes netes, volum de negoci...	1.10	2.8		6
Canvis significatius produïts a l'organització (localització, dimensió i estructura) durant el període cobert per a la memòria.	1.11	2.9		6
Premis i reconeixements rebuts durant el període cobert.	1.12	2.10		7
Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre de sancions per incompliment de lleis i normatives, especificant el vector al qual fa referència.	1.13	S08/EN28		7
Període cobert per la memòria.	1.14	3.1		8
Any de la memòria més recent.	1.15	3.2		8
Cicle de presentació de memòries (anual, biennal...)	1.16	3.3		8
Persona de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	1.17	3.4		7
Procés de definició del contingut de la memòria (diàleg amb els grups d'interès).	1.18	3.5		9
Abast i cobertura de la memòria (països, negocis conjunts, empreses participades).	1.19	3.6/3.8		8
Limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	1.20	3.7		8
Tècniques de mesura per realitzar els càlculs, hipòtesis i altres per obtenir els indicadors.	1.21	3.9		9
Modificacions d'informacions donades en altres memòries.	1.22	3.10		8
Canvis de metodologia d'informació i càlcul utilitzats respecte altres memòries.	1.23	3.11		8
Taules d'indicadors.	1.24	3.12		26
Verificació de la memòria.	1.25	3.13		39
Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de decisió de l'organització.	1.26	4.6		6
Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible a les persones representants dels màxims òrgans de govern.	1.27	4.7		6

26

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

VECTOR ECONÒMIC:

	Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
Vector econòmic					
2 Ús dels recursos locals L'organització ha d'afavorir l'economia autòctona i els productes locals, utilitzant, sempre que sigui possible, recursos del territori –materials i humans– en els seus processos de producció, distribució i comercialització.					
	Compra de matèries primeres i productes produïts al territori / total de compres realitzades.	2.1	EC1/EC6	1. Economia autòctona	
	Compra de matèries primeres i productes produïts al territori amb segells o distintius de qualitat / total de compres realitzades.	2.2	EC1/EC6	1. Economia autòctona	
	Serveis professionals contractats al territori / total de serveis contractats.	2.3	EC1/EC6	1. Economia autòctona	
	Compres realitzades al territori / total de compres.	2.4	EC1	1. Economia autòctona	10
	Transports utilitzats sobre la base del territori / total de transports utilitzats.	2.5	EC1	1. Economia autòctona	
	Inversions en actius fixos amb producció i/o distribució al territori / total d'inversions realitzades.	2.6	EC1	1. Economia autòctona	
	Oferta de productes locals en els processos de distribució i comercialització / total de productes distribuïts i comercialitzats.	2.7		1. Economia autòctona	
	% de vendes d'una organització fora del territori / total de vendes.	2.8	EC1	1. Economia autòctona	
	% de treballadors residents al territori / total de treballadors.	2.9	LA1	1. Economia autòctona	
3 Gestió empresarial L'organització ha de gestionar l'activitat amb fórmules i criteris de gestió avançats i ha d'implantar mecanismes que li permetin analitzar quantitativament els resultats i la seva evolució, i planificar estratègicament a curt i a llarg termini. La planif.					
	Existència formal de declaració de missió de l'organització.	3.1	4.8		
	Existència formal d'un pla estratègic i fixació d'objectius a curt i llarg termini.	3.2	4.8		11
	Existència de processos de planificació i gestió pressupostària.	3.3	4.9/4.10		
	Existència d'indicadors sobre variables que afectin estratègicament l'organització.	3.4	4.9/4.10		
	Existència d'una sistemàtica d'anàlisi de costos per producte o servei.	3.5	EC1		
	Coneixement de les empreses competidores i la seva importància dins el mercat.	3.6			
	Identificació dels punts forts i els punts febles de la competència i els factors que ens en diferencien.	3.7			11
	Ajudes financeres significatives rebudes dels governs.		EC4		
4 Sistemes de gestió L'organització ha d'establir mecanismes que li permetin assegurar la qualitat i la millora contínua en tots els àmbits de la seva activitat.					
	Existència de processos que garanteixin la qualitat dels productes o serveis.	4.1	4.11		11
	Existència de sistemes de control i registre dels resultats que garanteixin la traçabilitat dels productes i/o serveis.	4.2	4.11		
	Descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes.		EC9		
5 Màrqueting responsable L'empresa adaptarà la seva oferta a les demandes –expectatives i exigències– dels seus grups d'interès. Paral·lelament, les accions de promoció i venda de l'organització és realitzaran d'acord amb criteris de màrqueting responsable. És a dir, garantint qu					
	Existència de mecanismes que assegurin la transparència, veracitat i fiabilitat de les accions comercials i de màrqueting.	5.1	PR6		
	Realització d'accions per promoure l'ús responsable i segur dels productes.	5.2	PR6		12
	Nombre total d'incidències per incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting.		PR7		
6 Noves tecnologies de la informació L'organització utilitzarà, sempre que sigui possible, les noves tecnologies de la informació i el coneixement (NTIC) per a la gestió de la seva activitat.					
	% de recursos destinats a NTIC / total d'inversió de l'empresa.	6.1			
	% de persones treballadores que utilitzen NTIC / total de la plantilla.	6.2			
	Tipologia de les NTIC utilitzades per l'organització.	6.3			
	Número de persones formades en NTIC / total de la plantilla.	6.4	LA12	5. Cohesió social i qualitat de vida	
7 Innovació L'organització destinarà recursos i capacitat directiva a innovar la seva activitat.					
	% de recursos destinats a innovació / total de la inversió de l'empresa.	7.1		2. Innovació	
	Nous productes o serveis oferts en el mercat.	7.2		2. Innovació	12
	Nous processos definits i/o implantats a l'organització.	7.3		2. Innovació	

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

VECTOR AMBIENTAL:

Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
Vector ambiental				
8 Política ambiental L'organització establirà un compromís explícit amb el medi ambient, en el qual es reflecteixi la seva intenció de respectar-lo en el disseny, producció i distribució dels seus productes i serveis, i la voluntat d'anar més enllà del que estableix la normativa.				
Existència d'una política ambiental i descripció dels impactes més significatius de l'activitat.	8.1	EN12/EN25/EN29	4. Valorització i preservació del paisatge i del medi ambient	13
Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització, causades pel canvi climàtic.		EC2		
9 Gestió de l'aigua L'organització adoptarà mecanismes que afavoreixin un ús responsable de tot el cicle de l'aigua i establirà indicadors de mesura que li permetin analitzar els resultats i fixar-se objectius de millora a mitjà termini.				
Metres cúbics d'aigua consumida / unitat de producció.	9.1	EN8/EN9		
Mesures d'estalvi d'aigua aplicades.	9.2	EN10		
Qualitat de l'aigua de sortida i vessament d'aigües residuals segons naturalesa i destí.	9.3	EN21		
10 Residus L'organització afavorirà en el si de la seva activitat la reducció, el reciclatge i la reutilització de materials.				
Quilograms de residus totals / unitat de producció.	10.1	EN22		
Separació en origen dels residus i gestió d'aquests amb gestors autoritzats.	10.2			14
Quantitat de residus generats per tipus i destins.	10.3	EN22/EN24		
Actuacions realitzades per reduir el volum de residus generats i valoritzar-los.	10.4	EN1/EN2		
Quantitat de subproductes utilitzats en relació al total de matèries primeres.	10.5	EN2		
11 Contaminació acústica L'organització vetllarà per reduir la contaminació acústica de la seva activitat fins a límits sensiblement inferiors als que estableix la normativa vigent i establirà indicadors de mesura que li permetin analitzar resultats i fixar-se objectius de millor.				
Diferència entre el soroll produït per l'activitat i els valors límit fixats per	11.1			
12 Contaminació lumínica L'organització vetllarà per reduir la contaminació lumínica de la seva activitat i establirà indicadors de mesura que li permetin analitzar els resultats i fixar-se objectius de millora a mitjà termini.				
Existència d'enllumenat exterior de l'activitat. Nivell de lux emesos.	12.1			
Actuacions realitzades per minimitzar l'impacte de l'enllumenat exterior.	12.2			
13 Gestió de l'energia L'organització adoptarà mecanismes que afavoreixin l'estalvi energètic en el si de l'activitat i establirà indicadors de mesura que li permetin analitzar els resultats i fixar-se objectius de millora a mitjà termini.				
Consum d'energia / unitats de producció.	13.1	EN3/EN4		14
Actuacions realitzades per reduir el consum d'energia.	13.2	EN5/EN6/EN7		14
14 Degradació del sòl L'organització establirà, si és d'aplicació, mecanismes per evitar la contaminació i l'erosió del sòl on es desenvolupa l'activitat. Implantarà mesures de control i prevenció i tendirà a la minimització o substitució dels materials potencialment contaminants.				
Existència d'infraestructures i/o mecanismes per evitar la contaminació del sòl més enllà de la normativa.	14.1	EN14		
Emmagatzematge correcte dels materials potencialment perillosos més enllà de la normativa.	14.2	EN14		
Tractament adequat de l'entorn per evitar l'erosió.	14.3	EN14		
15 Contaminació de l'aire L'organització establirà els mecanismes pertinents per minimitzar l'emissió de contaminants a l'atmosfera i establirà indicadors de mesura que li permetin analitzar els resultats i fixar-se objectius de millora a mitjà termini.				
Quilograms equivalents de CO2 llançats a l'atmosfera / unitat de producció.	15.1	EN19		
Quilograms de cada tipus d'emissions atmosfèriques / unitat de producció.	15.2	EN16/EN17/EN20		
Iniciatives per reduir les emissions atmosfèriques i reduccions assolides.	15.3	EN18		16
Diferència entre les emissions contaminants generades per l'organització i els valors límit que fixa la normativa.	15.4	EN16/EN17/EN20		

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
16 Integració ambiental de les persones treballadores L'organització fomentarà la participació, informació i formació dels treballadors i les treballadores en els processos de millora ambiental de l'activitat.				
Participació del personal: nombre de reunions per formar-los i informarlos en qüestions medioambientals.	16.1	LA10		16
Diferència entre els valors límits ambientals d'exposició del personal laboral i els fixats per la normativa.	16.2	LA8		
17 Innovació ambiental Serà responsabilitat de l'organització fomentar l'aplicació i implementació de tècniques d'innovació ambiental en el si de l'activitat, tant pel que fa al disseny i construcció de noves infraestructures, com en la utilització de noves tecnologies o productes.				
Nombre d'actuacions de millora implementades per reduir la repercussió de l'empresa en el medi ambient.	17.1	EN26		
% d'inversions en matèria ambiental / total d'inversions.	17.2	EN30		
Definició del cicle de vida dels productes i subproductes de l'empresa.	17.3	EN27/PR1		
18 Integració en l'entorn L'organització adoptarà les mesures necessàries per integrar la seva activitat en l'entorn natural més immediat i per evitar qualsevol impacte paisatgístic sobre el territori.				
Ubicació de l'empresa en un entorn adequat per desenvolupar la seva activitat.	18.1	EN11	4. Valorització i preservació del paisatge i del medi ambient	16
Nombre de mesures adoptades per integrar l'activitat en l'entorn natural.	18.2	EN14	4. Valorització i preservació del paisatge i del medi ambient	17
19 Conservació de l'entorn L'organització contribuirà al manteniment dels espais naturals i culturals propers a través d'una participació activa en la seva conservació. Es comprometran especialment a preservar les riqueses naturals i culturals destacables de la seva propietat.				
Actuacions realitzades per al manteniment, recuperació i promoció d'elements naturals i culturals de la seva propietat.	19.1		4. Valorització i preservació del paisatge i del medi ambient	17
Col·laboracions realitzades per al manteniment dels espais naturals i culturals.	19.2	4.12/EN13	4. Valorització i preservació del paisatge i del medi ambient	
Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció.		EN15		
Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.		EN23		

29

VECTOR SOCIAL:

Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
Vector social 20 Grups d'interès L'organització identificarà els seus grups d'interès i establirà un marc d'interrelació amb ells per satisfer les seves demandes i establir-hi un diàleg permanent i transparent.				
Definició d'un mapa dels grups d'interès de l'organització.	20.1	4.14/4.15		17
Fluxos relacionals existents entre l'organització i els grups d'interès.	20.2	4.16		
Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès.	20.3	4.17		18

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

	Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
21 Condicions sociolaborals de les persones treballadores L'organització garantirà un clima laboral i un diàleg social òptims a partir de la implementació de mesures que assegurin condicions sociolaborals adequades respecte la tipologia de contractació, el nivell salarial, el grau de respecte als límits de la jo	% de personal amb contracte fix / total de la plantilla.	21.1	LA1	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	% de personal amb contracte temporal / total de la plantilla.	21.2	LA1		
	Relació entre el salari més baix i el salari més alt.	21.3	LA13	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	Existència d'igualtat salarial home-dona per a una mateixa categoria professional.	21.4	LA14	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	Índex de permanència del personal a l'empresa.	21.5	LA2	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	Nombre de baixes voluntàries i/o acomiadaments / total de la plantilla.	21.6			
	Índex d'absentisme laboral.	21.7	LA7		
	Índex d'absentisme laboral justificat.	21.8	LA7		
	Nivell de satisfacció a la feina.	21.9	4.17	5. Cohesió social i qualitat de vida	18
	Nombre de queixes registrades per la plantilla i nombre de respostes donades. Índex de reacció.	21.10	4.17		
	Nombre d'accidents i malalties laborals. Índex d'incidència.	21.11	LA7		
	Inversió i despesa per persona en temes de salut, higiene en el treball i ergonomia més enllà de la llei.	21.12			
	Acords per a beneficis socials.	21.13	LA3/EC3		
	Existència d'una definició de trams salarials i de nivells professionals coneguts per tota la plantilla.	21.14	EC1		
	Índex de baixes laborals.	21.15	LA7		
	Existència de mesures per a una millor organització del temps.	21.16		5. Cohesió social i qualitat de vida	19
	Existència d'un acord/conveni entre l'organització i les persones treballadores que reculli les condicions sociolaborals.	21.17	HR5		19
	% de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.		LA4		
	% total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-treballadors, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.		LA6		
	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.		LA9		
22 Participació de les persones treballadores L'organització haurà d'implementar mecanismes de comunicació i participació del seu personal en l'organització del treball, en les decisions que els afecten (jornada laboral, formació, vacances...) i haurà d'establir algun tipus de procediment per recollir	Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa.	22.1	4.4		19
	Nombre de persones treballadores que participen en processos de consulta i recollida d'idees.	22.2	4.4/LA5		19
	Accions per promoure la participació, la consulta i la negociació amb el personal en l'organització de l'empresa.	22.3	LA5		20
	Grau de participació de les persones treballadores en la titularitat de l'empresa.	22.4	4.5		
	Grau de participació de la plantilla en els dividendes de l'empresa.	22.5	4.5/LA3		
23 Igualtat d'oportunitats L'organització establirà, sempre que sigui possible, sistemes oberts de contractació per afavorir la integració social contractant persones amb dificultats, ajudant els joves a trobar feina, contractant per igual homes i dones i realitzant pactes per a la	% de contractacions obertes / total de contractacions.	23.1	EC7	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	% de contractacions amb discriminació positiva a col·lectius desfavorits / total de contractacions.	23.2	ECt	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	% de contractes parcials / total de contractacions.	23.3	LA1		
	Existència de contractes amb empreses i entitats d'inserció laboral.	23.4		5. Cohesió social i qualitat de vida	
	% d'homes i dones dins la plantilla.	23.5	LA2/LA13	5. Cohesió social i qualitat de vida	20
	% de llocs de responsabilitat ocupats per dones / total de llocs de responsabilitat.	23.6	LA13	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	Relació entre el salari inicial estàndard de l'organització i el salari mínim local.		EC5		

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

	Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
24 Formació de les persones treballadores L'organització haurà de promoure la formació i el desenvolupament personal dels treballadors i les treballadores i haurà de posar en marxa una programa d'atenció individual que permeti analitzar la posició actual del personal, identificar fites a llarg te	Inversió destinada a la formació laboral.	24.1		5. Cohesió social i qualitat de vida	
	% de personal format en el darrer any / total de la plantilla.	24.2	LA12	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	Existència d'un pla de formació i d'una metodologia d'avaluació de la formació.	24.3	LA12		
	Nombre d'hores de formació en horari laboral i fora de l'horari laboral, per tipus de formació.	24.4	LA10/LA11/HR3/HR8/SO3		20
	Categoria professional de les persones que reben formació.	24.5	LA10/LA11/HR3/HR8/SO3	5. Cohesió social i qualitat de vida	
	Llocs coberts per promoció interna.	24.6	LA11		
	Desenvolupament professional de les persones treballadores en el si de l'empresa. Aprendre al llarg de la vida.	24.7	LA11		
25 Comunitat L'organització establirà compromisos amb la comunitat i programarà anualment accions de suport al desenvolupament social i cultural comarcal i supracomarcal. Aquesta implicació no es limita a l'àmbit econòmic, sinó que passa per actuacions de voluntariat,	Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius.	25.1	SO1	6. Foment de la identitat sociocultural	21
	Integració a la identitat cultural i a les tradicions del territori on s'ubica l'organització.	25.2		6. Foment de la identitat sociocultural	
	% de donacions a projectes d'acció social o cultural / beneficis.	25.3	EC8		
	% de donacions a projectes d'acció social o cultural del territori / beneficis.	25.4	EC8	6. Foment de la identitat sociocultural	
	% de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials / horari laboral.	25.5	EC8		
	% de temps per prestació de serveis o personal a col·laboracions socials del territori / total % de temps de prestació.	25.6	EC8	6. Foment de la identitat sociocultural	
	Prestació d'infraestructures a la comunitat.	25.7	EC8	6. Foment de la identitat sociocultural	
	Participació en comissions d'organització d'actes socials o culturals vinculats al territori.	25.8	EC8/4.12	6. Foment de la identitat sociocultural	21
	Proporcionar informació als grups d'interès sobre els valors identitaris del territori.	25.9		6. Foment de la identitat sociocultural	22
	% nombre d'unitats de negoci amb riscos vinculats a la corrupció.		SO2		
	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.		SO4		
	Valor total de les aportacions financeres i en espècies aportades a partits polítics o institucions relacionades.		SO6		
	% nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que siguin objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.		HR1		
	% dels principals proveïdors que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades en conseqüència.		HR2		
	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		HR4		
	Activitats identificades que comporten risc d'exploració infantil, i mesures adoptades per evitar-ho.		HR6		
	Operacions identificades com de risc de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per eliminar-les.		HR7		
	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.		HR9		

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

	Indicador	CGS	GRI	IT	Pàgina a la memòria
26 Cooperació interempresarial L'organització reforçarà la seva col·laboració amb altres actors locals i tendirà a integrar-se en el teixit associatiu del seu sector, amb l'objectiu d'afavorir polítiques de promoció, formació o treball conjunt. Així mateix, establirà i desenvoluparà ac	Associacions sectorials a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius.	26.1	4.13/SO5		
	Associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius.	26.2	4.13/SO5	3. Intercooperació	
	Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana als quals pertany l'organització.	26.3	SO5		
	Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana del territori als quals pertany l'organització.	26.4	SO5	3. Intercooperació	22
	Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial.	26.5	4.12		
	Nombre d'accions o programes de cooperació interempresarial dins el territori.	26.6	4.12	3. Intercooperació	22
	Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació.	26.7	4.12		
	Nombre de convenis de pràctiques amb entitats de formació del territori.	26.8	4.12	3. Intercooperació	
27 Satisfacció del col·lectiu client L'organització ha d'implementar mecanismes que assegurin al col·lectiu client la fiabilitat i qualitat dels productes i serveis que ofereix. Igualment, ha de garantir el compliment dels contractes i compromisos que adquireix amb la clientela, mantenir la	Existència de mecanismes per al manteniment de la confidencialitat amb el col·lectiu client.	27.1	PR8		
	Existència de mecanismes que permetin conèixer els nivells de satisfacció del col·lectiu client.	27.2	PR5		23
	Nombre de queixes registrades durant l'any.	27.3	PR4		23
	Nombre de litigis o reclamacions formals per part del col·lectiu client.	27.4	PR9		
	Proporció anual de clients fidelitzats.	27.5	PR5		
	Índex de devolucions per manca de qualitat del producte o servei / total de productes o serveis lliurats.	27.6	PR2		
	Existència de mecanismes de comunicació amb el col·lectiu client.	27.7	4.17		
	Informació al client sobre la correcta utilització dels béns i serveis oferts.	27.8	PR3		
	Evidència del compliment dels compromisos contractats amb el col·lectiu client.	27.9	PR9		
28 Empreses proveïdores L'organització establirà una política de compres que valori i prioritzï la responsabilitat de les seves empreses proveïdores pel que fa als aspectes socials i mediambientals.	Existència de criteris de selecció d'empreses proveïdores i productes (socials i mediambientals).	28.1	SO1		23
	Existència d'un sistema de detecció de no conformitats.	28.2	4.11		
	Termini mitjà de pagament a les empreses proveïdores.	28.3			
	Termini màxim de pagament a les empreses proveïdores.	28.4			
	% d'empreses proveïdores del territori / total d'empreses proveïdores.	28.5	EC6	1. Economia autòctona	24
	% de dependència d'empreses proveïdores.	28.6			
	Nivell de satisfacció de les empreses proveïdores.	28.7	4.17		
29 Competència L'organització evitarà qualsevol pràctica deslleial cap a la seva competència.	Existència de compromís de competència lleial amb el mercat.	29.1	SO7		
	Nombre de denúncies per competència deslleial guanyades i perdudes.	29.2	SO7		

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

A continuació, us detallem la taula d'indicadors utilitzant el Global Reporting Initiative (GRI):

TAULA DE CONTINGUTS DE GRI		
Indicador GRI	Descripció	Pàgina
CONTINGUTS BÀSICS PART I: Perfil		
1. Estratègia i anàlisi		
1,1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització	4
1,2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	7
2. Perfil de l'organització		
2,1	Nom de l'organització	7
2,2	Principals marques, productes i/o serveis	5
2,3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures)	6
2,4	Localització de la seu principal de l'organització	7
2,5	Número de països en els que opera l'organització i nom dels països en els que desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria	7
2,6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	6
2,7	Mercats servits (incloent el desglos geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris)	7
2,8	Dimensions de l'organització informant	6
2,9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització	6
2,10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	7
3. Informació continguda en la memòria		
3,1	Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari)	8
3,2	Data de la memòria anterior més recent (si és el cas).	8
3,3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	8
3,4	Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	7
3,5	Procés de definició del contingut de la memòria	9
3,6	Cobertura de la memòria (per exemple, països, divisions, filials, instal·lacions llogades, negocis conjunts, proveïdors). Consulti el Protocol sobre la Cobertura de la memòria de GRI, per més informació	8
3,7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	8
3,8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions llogades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	8
3,9	Tècniques de medició de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i demés informació de la memòria	9
3,10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertinent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria)	8
3,11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria	8
3,12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria	26
3,13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria	39

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

4. Govern, compromís i participació dels grups d'interès		
4,1	L'estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de les tasques de definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització	6
4,2	S'ha d'indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu	6
4,3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'ha d'indicar el número de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius	6
4,4	Mecanismes dels accionistes i treballadors per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	19
4,5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment dels objectius de l'organització (inclosos els socials i ambientals)	
4,6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	6
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 els aspectes socials, ambientals i econòmics.	6
4,8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants pel desenvolupament econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	11
4,9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, del desenvolupament econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionats, això com l'adherència o compliment dels estàndards ac	
4,10	Procediments per avaluar el desenvolupament propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	
4,11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	11
4,12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	21, 22
4,13	Principals associacions a les que pertany (associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als que l'organització dona suport i estigui present en els òrgans de govern, participi en projectes o comitès, proporcioni un finançament important que	
4,14	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs	17
4,15	Base per la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet	17
4,16	Enfocs adoptats per la inclusió dels grups d'interès, inclosos la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès	
4,17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que han sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la que ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de la memòria	18
CONTINGUTS BÀSICS PART III: Indicadors de d'acompliment		
Dimensió econòmica		
Acompliment econòmic		
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a treballadors, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	10
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització degut al canvi climàtic	
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Presència al mercat		
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives	24
EC7	Procediments per la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	
Impacte econòmic indirecte		
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie	21
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes	
Dimensió ambiental		
Materials		
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum	
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats	
Energia		
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	14
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	14
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència	14
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	14
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	14
Aigua		
EN8	Captació total d'aigua per fonts	
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	
Biodiversitat		
EN11	Descripció dels terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indicar la localització i la mida dels terrenys en propietat, llogats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones a	16
EN12	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'alt valor en biodiversitat en zones	13
EN13	Hàbitats protegits o restaurats	
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	17
EN15	Numero d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals els hàbitats dels quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie	

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Emissions, vessaments i residus		
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes	
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides	16
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	
EN20	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire por tipus i pes	
EN21	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí	
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	
EN23	Número total i volum dels vessaments accidentals més significatius	
EN24	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	
EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i habitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant	13
Productes i serveis		
EN26	Iniciatives per minorar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte	
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes	
Compliment normatiu		
EN28	Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	7
Transport		
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres bens i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal	13
General		
EN30	Desglòs per tipus del total de despeses i inversions ambientals	
Dimensió social		
Treball		
LA1	Desglòs del col·lectiu de treballadors per tipus de treball, per contracte i per regió	
LA2	Número total de treballadors i rotació mitja de treballadors, desglossats per grup d'edat, sexe i regió	20
LA3	Beneficis socials pels treballadors amb jornada completa, que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal	
Relació Empresa/Treballadors		
LA4	Percentatge de treballadors coberts per un conveni col·lectiu	
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius	19, 20
Salut i seguretat en el treball		
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-treballadors, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball	
LA7	Taxa d'absentisme, enfermetats professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió	
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb enfermetats greus	
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats	

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Formació i educació		
LA10	Promig d'hores de formació a l'any per treballador, desglossat per categoria de treballador	16, 20
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació continua que fomenten l'ocupació dels treballadors i que donen suport a la gestió del final de les seves carreres professionals	20
LA12	Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars del seu acompliment i del desenvolupament professional	
Diversitat i igualtat d'oportunitats		
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i la plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	20
LA14	Relació entre salari base dels homes amb relació al de les dones, desglossat per categoria professional	
Dimensió de Drets Humans		
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments		
HR1	Percentatge i número total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència	
HR3	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.	20
No discriminació		
HR4	Número total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	
Llibertat d'associació i Convenis Col·lectius		
HR5	Activitats de l'organització en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets	19
Abolició de l'explotació infantil		
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	
Prevenió del treball forçós i obligatori		
HR7	Operacions identificades com a risc significatiu de ser orígens d'episodis de treball forçós o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	
Pràctiques de seguretat		
HR8	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	20
Drets dels indígenes		
HR9	Número total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	
Dimensió de la Societat		
Comunitat		
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent l'entrada, l'operació i la sortida de l'empresa	21, 23
Corrupció		
SO2	Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades en relació a riscos relacionats amb la corrupció	
SO3	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	20
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció	22

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Política Pública		
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de "lobbying"	
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	
Comportament de Competència Deslleial		
SO7	Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats	
Compliment normatiu		
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	7
Dimensió per la Responsabilitat sobre productes		
Salut i Seguretat del Client		
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats, els impactes que generen en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'	
PR2	Número total d'incidents derivats de l'incompliment de la legalitat o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incide	
Etiquetat de Productos y Servicios		
PR3	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.	
PR4	Número total d'incompliments de la legalitat i dels codis voluntaris relatius a la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	23
PR5	Pràctiques en relació a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client	23
Comunicacions de Màrqueting		
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	12
PR7	Número 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 tipus de resultat d'aquests incidents	
Privacitat del Client		
PR8	Número total de reclamacions degudament fonamentades en relació a la privacitat i la fuga de dades personals de clients	
Compliment normatiu		
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació al subministra i el ús de productes i serveis de l'organització	

1.25

6. VALIDACIÓ DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

Aquesta memòria de sostenibilitat no ha estat verificada; però cal destacar que EN RUTA GIRONA ha obtingut la marca Gestió Sostenible Garrotxa i Collsacabra, fet que porta associat una supervisió per part de Turisme Garrotxa, entitat designada per a coordinar la implantació del Codi de Gestió Sostenible en nom del Consell Comarcal de la Garrotxa en tant que propietari de la marca Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra.

Nivell d'aplicació del Global Reporting Initiative (GRI):

	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarat	☒					
Revisat per tercers	☒					
Revisat per GRI						

EN RUTA GIRONA
Març 2021

39