MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT
ANY CURS 2008-2009

CETT

Turisme i Hoteleria
Formació / Recerca

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball

Consell General de Cambres de Catalunya

ENTITAT PARTICIPANT 2010
PIMRSE
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

1. Declaració de la direcció 4

2. Abast de la memòria 6

3. Perfil i estructura 7

3.1. Dades bàsiques 7

3.2. Principals activitats, productes i/o serveis 7

3.3. Organització 10

4. Estratègia de l'organització 11

4.1. Missió, visió, valors i principis 11

5. Grups d'interès 14

6. Indicadors 17

6.1. Vector econòmic 17

6.1.1 Valor econòmic generat 17

6.1.2 Planificació estratègica 17

6.1.3 Innovació 18

6.1.4 Proveïdors i empreses contractades 18

6.2. Objectius econòmics 2010 19

6.3. Vector ambiental 20

6.3.1 Gestió ambiental 20

6.3.2 Consum d'energia i aigua 20

6.3.3 Formació i sensibilització ambiental 20

6.4. Objectius ambientals curs 2009/2010 21

6.5. Vector social 22

6.5.1 Perfil de la plantilla 22

6.5.2 Remuneració del personal 23

6.5.3 Absentisme laboral 23

6.5.4 Estabilitat de la plantilla 24

6.5.5 Formació 25

6.5.6 Igualtat d'oportunitats i conciliació de la vida laboral i personal 25

6.5.7 Comunicació amb l'equip humà 26

6.5.8 Seguretat i salut en el treball 26

6.5.9 Drets humans i corrupció 27

6.5.10 Satisfacció de l'alumnat 27

6.5.11 Responsabilitat sobre el producte i la comunicació 28

6.5.12 Relació amb la comunitat 28

6.6. Objectius socials curs 2009/2010 32

7. Taula d'indicadors del Global Reporting Initiative (GRI) 33

1. Declaració de la direcció

Al CETT, com a grup d'empreses dedicades a la formació i a l'oferta de serveis d'hoteleria i turisme de qualitat, la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) forma part del compromís fundacional i permet fer-lo realitat.

En el Grup, orientem l'esforç i el treball a assolir un sector més compromès amb la societat i les persones; potenciem la iniciativa, la integritat i l'autodesenvolupament, i treballem en equip en un context internacional, mantenint el compromís amb el país. L'eficiència es tradueix en competitivitat, un tret fonamental per garantir la continuïtat del CETT, que reinverteix els resultats en la formació i en la comunitat. En aquest sentit, la Fundació Gaspar Espuña-CETT, constituïda fa 10 anys, garanteix i promou la perdurabilitat d'aquesta filosofia i compromís fundacional, mitjançant, per exemple, l'atorgament de beques, mentre que un altre dels exponents d'aquesta filosofia és el fet que no es reparteixin dividends. Partint d'aquests valors, la visió de futur al CETT passa perquè el Grup segueixi sent un referent d'excel·lència acadèmica i de serveis en hoteleria i turisme en l'àmbit internacional, compromès amb el desenvolupament responsable del sector, les persones, la societat i el país, que aporti formació, recerca, innovació i coneixement expert, i aposti decididament pel creixement personal i professional dels qui en formem part.

En aquest context, la RSE s'ha contemplat i es contempla al CETT, com una eina de millora corporativa integrada en la filosofia i en la cultura del Grup, perquè assolir una RSE competitiva suposa fer un pas més pel que fa a la competitivitat, el valor i el posicionament empresarial i de la comunitat que el forma.

També és una oportunitat perquè mitjançant la seva aplicació en molts àmbits i nivells de l'organització, on cal que les fites de RSE es facin conscients i siguin compartides -desenvolupem la pròpia Responsabilitat Social Individual (RSI)-, generant complicitats destinades a una millora contínua i afavorint la participació de tot l'equip.

la RSE és una filosofia al CETT, una actitud interior, un denominador comú a l'hora de transmetre el compromís amb la societat a través de la nostra feina. A més, com a institució de formació, tenim la responsabilitat de treballar, amb els estudiants i des de diferents perspectives, els valors de la responsabilitat social que hauran de desenvolupar en les activitats acadèmiques i de relació, i en l'activitat professional. El millor actiu que podem tenir és el compromís individual de tota la comunitat de CETT (alumnat, residents, professorat, professionals...) perquè comparteixi criteris i sensibilitat en matèria de RSE i s'impliqui de manera molt participativa en l'actual programa d'implantació que es porta a terme.

Des dels inicis, el CETT s'ha proposat assolir fites de RSE, una actitud que s'ha desenvolupat progressivament gràcies a diverses accions i mesures emmarcades en aquest sentit. Ara, aquesta intenció s'ha intensificat més que mai, assolint nous compromisos i, per tant, responsabilitats, en la línia de treball del Grup cap a l'excel·lència i amb una visió a llarg termini des d'una mirada responsable.

Per a la consecució d'una òptima RSE, ja incorporada com a objectiu en la revisió del Pla Estratègic de l'empresa 2008-2013, el Grup CETT participa en el programa RSE PIME, que promou el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya,en col·laboració amb el Consell General de Cambres de Catalunya. Aquest programa aporta un mètode i elements per a la planificació de la RSE, i alhora és un estímul per al desenvolupament de l'objectiu estratègic. Ha resultat de gran utilitat, per exemple, per obtenir una diagnosi externa (ajuda a determinar les accions que cal desenvolupar, a detectar els punts forts i febles de l'empresa, a definir les accions de millora i definir els indicadors de mesura), i per posar en valor, tant internament com externa, la Política de RSE del Grup CETT i l'inventari d'accions. El programa RSE PIME ha estat un gran estímul per a l'equip directiu; ens ha proporcionat un mètode i formació, i ens ha ajudat a definir les accions de millora gràcies a la diagnosi externa realitzada.

Som molt conscients de tot el que podríem fer en matèria de RSE, però no ens preocupa tant el que ens manca com les nostres accions per assolir fites, ja que treballem amb una visió a llarg termini. Som davant d'un procés inevitable de transformació de la manera de fer, i volem prendre-hi part activa. En aquest procés, la RSE ens dóna un sentit de transcendència com a empresa, i tot allò que fem resulta molt valuós, perquè estableix les bases per millorar. És un compromís pel qual som valorats i del qual som responsables.

Maria Abellanet
Directora general

2. Abast de la memòria

Aquest és el primer any que **CETT**, centre internacional de formació i transferència de coneixement en hoteleria i turisme adscrit a la Universitat de Barcelona, i que forma part del Grup **CETT**, fa una memòria de sostenibilitat segons les indicacions del Global Reporting Initiative (GRI).

La informació inclosa comprèn les activitats realitzades per **CETT** durant el període comprès entre l'1 d'octubre de 2008 al 1 d'octubre de 2009. El cicle de presentació de memòries es preveu que sigui anual.

Mitjançant una enquesta enviada a una mostra dels nostres grups d'interès hem pogut determinar part de la materialitat de la informació recollida, que hem complementat amb les nostres consideracions i reflexions internes, tenint en compte la nostra estratègia de responsabilitat social.

Per atendre qualsevol dubte o aclariment es poden posar en contacte amb la nostra organització a la direcció de correu electrònic: carme.cassa@cett.es o al telèfon 934 280 777.

3. Perfil i estructura

3.1. Dades bàsiques

Nom de l'organització:	CETT
Adreça de la seu principal:	Av. Can Marcet, 36-38
Localitat:	Barcelona
Forma jurídica:	Societat Anònima
Plantilla mitja equivalent:	72 persones
Telèfon:	93.428.07.77
Fax:	93.428.67.77
Correu electrònic:	cett@cett.es
Pàgina web:	www.cett.es

3.2. Principals activitats, productes i/o serveis

El **CETT** és un centre internacional de formació i transferència de coneixement en hoteleria i turisme adscrit a la Universitat de Barcelona, que ofereix tots els diferents nivells de formació (formació professional, universitària de grau i postgrau, continua per a professionals en actiu i a mida de les empreses), mitjançant un model formatiu propi que té com a base:

- Un **equip de docents i professionals** amb rigor acadèmic i experiència.
- El **desenvolupament del coneixement especialitzat** en hoteleria i turisme, mitjançant els àmbits de coneixement expert (Turisme, Cultura i Territori, Hoteleria i Alimentació i Cuina) i la recerca.
- L'aprenentatge i l'experiència que proporcionen les empreses d'aplicació del **Grup CETT**:
  o Hotel Alimara (4 estrelles)
  o Agora Bcn Residència Universitària Internacional
  o Viatges Century
  o CETT Consultors
  o BCN Incoming Campus
- **L'estreta vinculació amb les persones i les empreses del sector turístic.** El Consell d'Empreses CETT-UB, primer fòrum Universitat Empresa turística, presidit pel rector de la Universitat de Barcelona.
- Una clara **vocació internacional** que afavoreix la mobilitat dels alumnes tant pel que fa els intercanvis acadèmics como professionals. Les seves aules són un punt de trobada d'alumnes de tot el món.

- L'**alumnat**, caracteritzat per un segell distintiu: una sòlida formació i el desenvolupament de competències actitudinals, que avui es troba en empreses i institucions d'arreu del món i participa activament en diferents iniciatives del **CETT**.

Després de 40 anys, el **CETT** esdevé un referent internacional d'excel·lència acadèmica i de serveis en hoteleria i turisme, compromès amb el desenvolupament responsable del sector i la societat, aportant formació, recerca, innovació i coneixement expert, i apostant decididament pel creixement personal i professional de tots els qui en formen part. L'àmbit d'actuació de **CETT** és Catalunya.

Programes formatius curs 2009-2010:

FORMACIONS REGLADES	ESTUDIS UNIVERSITARIS DE POSGRAU	MDHR-Direcció d'Empreses Hoteleres (1 any)	MDHR-Direcció de la restauració Comercial i per a col·lectivitats (1 any)	MGEET-E-Tourism: estratègies de Màrqueting i Comercialització (1 any)	MGEET-Direcció de la Qualitat i el Medi Ambient (1 any)	Màster en Gestió Turística del Patrimoni Cultural i Natural (1 any)	Màster en Turisme Accessible (1 any)
	ESTUDIS UNIVERSITARIS DE GRAU	Grau en Direcció Turística i Hotelera Especialitat Direcció Hotelera (4 anys)		Grau en Direcció Turística i Hotelera Especialitat Direcció turística (4 anys)			
	CICLES FORMATIUS GRAU SUPERIOR	Tècnic Superior en Restauració (2 anys)	Tècnic Superior en gestió d'Allotjaments Turístics (2 anys)		Tècnic Superior en Informació i Comercialització (1 any)	Tècnic Superior en Agències de Viatges (1 any)	
	CICLES FORMATIUS GRAU MITJÀ	Tècnic en Cuina-Gastronomia i Serveis de Restauració (3 anys)					

FORMACIÓ CONTINUA	FORMACIÓ A MIDA D'EMPRESES				
	CURSOS D'ESPECIALITZACIÓ	Cuina d'Alta Gastronomia Executiva i Creativa (150 h.)	Curs de Direcció de Serveis de Restauració (150 h.)	Elaboracions característiques elBullirestaurant (80 h.)	Curs de Sommeliers (360 h.-2 anys)
	CURSOS DE CURTA DURADA	Àrea d'Hoteleria (15 h.)	Àrea de Restauració i Cuina (8 a 25 h.)	Àrea d'Idiomes (15 h.)	Àrea de Turisme (15 h.)

COURSES IN ENGLISH	INTERNATIONAL SUMMER COURSES
	INTERNATIONAL CUSTOM-MADE COURSES

Empreses d'Aplicació[1]	Aules de Tecnologia Aplicada	
• Hotel Alimara • Àgora BCN Residència Universitària Internacional • Viatges Century • CETT Consultors • CETT BCN Incoming Campus	• Aula Cuina • Aula Restaurant • Aula Bar-Cafeteria • Aula Taller de Cuina	• Aula Sommeliers • Aula dels Sentits • Aula Telemàtica de Reserves • Aula d'Informàtica

[1] Empreses no incloses a l'abast de la memòria.

Serveis als alumnes		
• **Campus Virtual** • **Centre de recursos i biblioteca** • **Servei Wifi**	• **Borsa de treball i pràctiques** • **Beques i ajudes financeres** • **CETT Alumni**	• **Serveis de la Universitat de Barcelona**

El CETT en xifres curs 2008-2009:

- **11.500** antics Alumnes
- **1.600** estudiants en actiu
- **197** estudiants estrangers de 34 nacionalitats diferents
- **2.311** ofertes laborals rebudes
- **1.075** ofertes de pràctiques rebudes
- **172** incorporacions pràctiques en empreses d'aplicació
- **Més de 900** empreses col·laboradores
- **214** treballadors del Grup CETT, empreses d'aplicació incloses

Trajectòria del Grup CETT:

1970

1969 Neix el **CETT**

1969 El *Ministerio de Información y Turismo* concedeix al CETT el títol de **"Centro no oficial de Enseñanzas Turísticas legalmente reconocido".**

1970 S'imparteix el primer curs de **TET (Tècnic en Empreses Turístiques).**

1980

1980 S'imparteix el primer curs de **TEAT (Tècnic en Empreses i Activitats Turístiques).**

1983 **Viatges Century**

1984 1a Edició **Premis Alimara**

1990 Adscripció a la **Escola Oficial de Turisme de la Generalitat de Catalunya**

1990

1993 Creació de **l'Escola d'Hoteleria del CETT** a l'Hotel Plaza

1994 Creació de **l'Associació d´Antics Alumnes del CETT**

1995 Obertura de l'**Hotel Alimara.**

1996 Inauguració de les **noves Instal.lacions del CETT** a la Vall d'Hebron

1997 Aprovació dels estudis de Diplomatura i **adscripció a la Universitat de Barcelona.**

2000

1999 **Placa d'Honor del Turisme de Catalunya** al CETT.

2000 Creació de la **FUNDACIÓ GASPAR ESPUÑA-CETT**
Certificat del **Distintiu de garantia de qualitat ambiental** a l'Hotel Alimara.

2001 **I Trobada Escola Empresa al CETT**

2002 **Certificació ISO 9001** a l'EUHT CETT i **Certificació ISO 14001 i EMAS de gestió ambiental** a l'Hotel Alimara.

2003 Obertura i gestió del **Restaurant Naturalment-e**

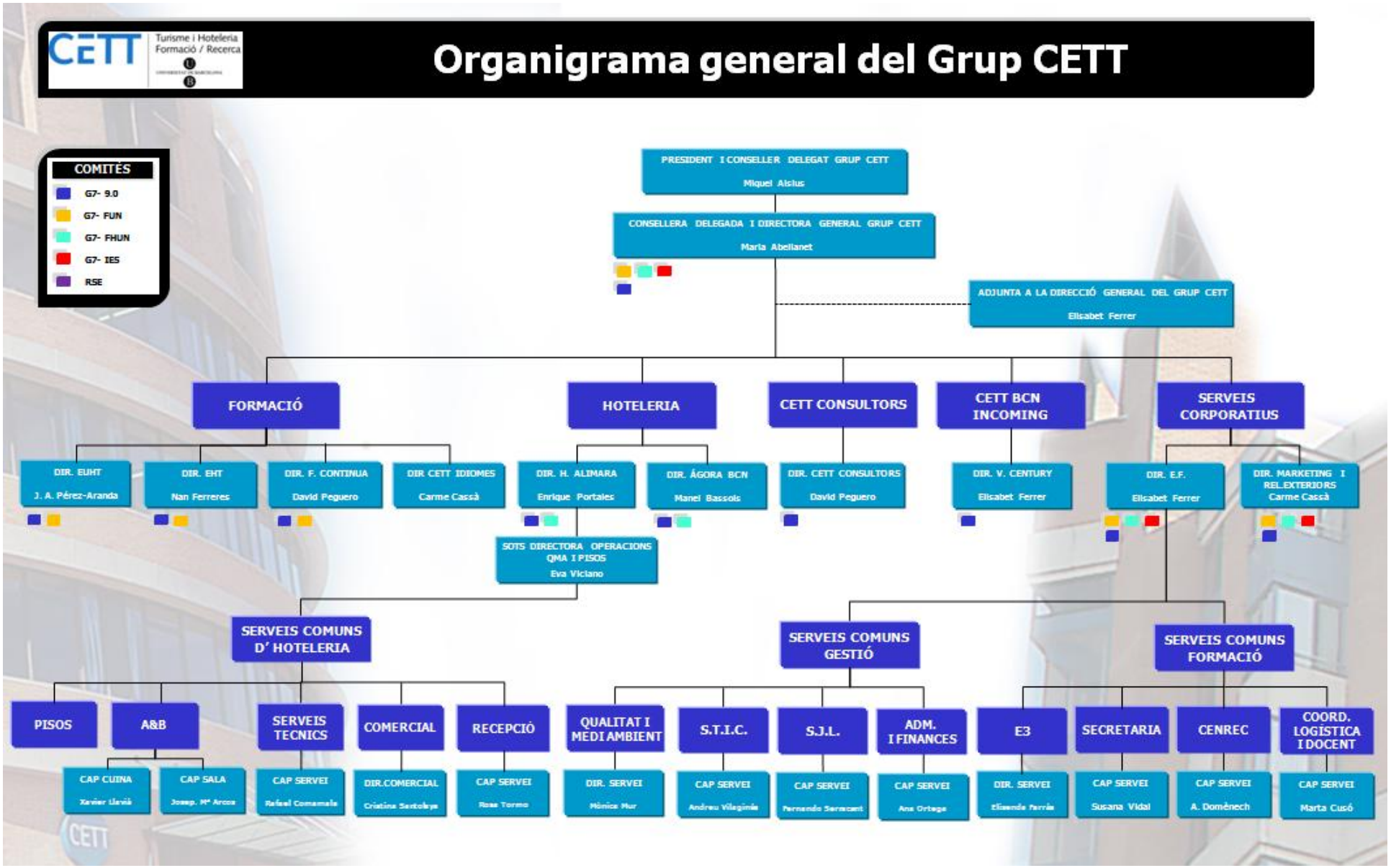
2006 Obertura d' **Àgora BCN – Residència Universitària Internacional.**

2007 Creació del **Consell d'Empreses CETT-UB**

2008 Publicació i presentació de la **revista d'investigació turística ARA**

2009 Nou Grau en **Direcció turística i hotelera CETT-UB**

3.3. Organització



4. Estratègia de l'organització

4.1. Missió, visió, valors i principis

Missió

Com a Grup CETT, la nostra missió és la formació i la transferència de coneixement en hoteleria i turisme mitjançant un model formatiu propi, essent sostenibles, revertint els resultats en formació, recerca i en la comunitat , i desenvolupant activament els principis i valors fundacionals. Aquest model té com a base:

- Un equip de docents i professionals amb rigor acadèmic i experiència.
- El desenvolupament del coneixement especialitzat en hoteleria i turisme, mitjançant la contribució de l'expertesa i la recerca.
- L'aprenentatge i l'experiència que es proporcionen a través de les empreses d'aplicació del Grup.
- L'estreta vinculació amb les persones i les empreses del sector turístic.
- Una clara vocació internacional .
- L'alumnat, caracteritzat per un segell distintiu: una sòlida formació i el desenvolupament de competències *actitudinals*.

Som un grup d'empreses dedicades a la formació i a oferir serveis d'hoteleria i turisme de qualitat. Els qui en formem part – equip docent, professionals i alumnat- orientem el nostre esforç i treball a assolir un sector més compromès amb la societat i les persones. Potenciem la iniciativa, la integritat i l'autodesenvolupament, i treballem en equip en un context internacional però mantenint alhora el compromís amb el nostre país.

Les nostres empreses es caracteritzen per ser sostenibles. L'eficiència ens fa ser més competitius, un tret fonamental per garantir la nostra continuïtat, fet que permet que els resultats se segueixin revertint en la formació i en la comunitat.

Visió

Volem ser un referent internacional d'excel·lència acadèmica i de serveis en hoteleria i turisme, compromesos amb el desenvolupament responsable del sector i la societat; amb l'aportació de formació, recerca, innovació i coneixement expert, i apostant decididament pel creixement personal i professional de tots els qui en formem part.

Valors

- **Vocació de servei:** defineix la nostra motivació per conèixer i satisfer les necessitats dels clients interns i externs, donant una resposta ràpida i eficaç a les seves peticions i suggeriments, anticipant-nos a aquestes necessitats sempre que sigui possible i parant especial atenció al tracte personal.

- **Integritat:** fa esment al compromís ètic i a l' honestedat de la nostra conducta, personal i professional, amb la que hem d' afrontar qualsevol situació amb la màxima responsabilitat, respecte i transparència.

- **Compromís amb la formació:** mostra la implicació i l' interès de tots els que formem part de l' organització en participar com a docents, teòrics o pràctics, en els diferents productes formatius, assumint aquest repte amb il·lusió i responsabilitat, com una oportunitat per desenvolupar noves competències.

- **Treball en equip:** implica la nostra capacitat i voluntat per fomentar la màxima col·laboració, comunicació i confiança entre tots aquells que formem part de l'organització per tal de generar sinèrgies i assolir objectius comuns.

- **Iniciativa:** mostra la nostra disposició i capacitat per actuar amb dinamisme i proactivitat, anticipant i contribuint al canvi, assumint amb determinació la nostra participació activa en l' assoliment dels reptes de l' organització.

- **Capacitat d' aprenentatge i autodesenvolupament:** defineix la inquietud per ampliar, de forma autònoma, el coneixement i capacitats individuals, així com l'habilitat per incorporar allò après a la nostra activitat professional, present o futura, generant nou valor i creixement, tant propi com col·lectiu.

Principis

Contribuir al desenvolupament del sector

- Mantenint l' **estreta i constant vinculació** de les nostres unitats de negoci **amb el desenvolupament turístic.**
- Aportant **dinamisme, anticipació i capacitat d'adaptació al canvi**, recolzant sempre la innovació i les iniciatives emprenedores.
- **Desenvolupant coneixement** expert en turisme, **fomentant la recerca** i **l' investigació** rellevant pel sector.

Contribuir al desenvolupament de les persones

- Ubicant **la persona com a centre de la nostra organització**, fomentant el creixement professional i l'autoaprenentatge, vinculant el desenvolupament de l'organització amb el de les persones que en formen part.
- **Orientant l'organització cap al client**, mitjançant la màxima especialització dels serveis, sensibilitat corporativa i tracte humà vers les necessitats dels clients, tant externs com interns.

La nostra identitat

- **L' Excel·lència acadèmica:** assolida des del màxim rigor i sentit crític presents tant als continguts com a la docència dels nostres productes formatius.
- **Un projecte formatiu propi:** fonamentat en la seva especialització en el sector turístic, la formació en valors professionals i el desenvolupament de competències, tant a les aules com a les nostres empreses d' aplicació.
- **La independència:** garantida pel fet d' ésser un centre privat, plenament autofinançat que, no obstant, gaudeix del reconeixement de l' Universitat de Barcelona, amb qui col·labora activament.

- **La voluntat de fer país:** entenent el respecte a la nostra llengua com una contribució a la multiculturalitat, pròpia d' una organització amb una marcada orientació internacional.
- **La solidaritat** d'una organització amb un programa de beques pròpies, implicada en projectes de cooperació internacional amb països en vies de desenvolupament.
- **La sostenibilitat:** incorporant el respecte medi ambiental en totes les activitats de l' organització, mitjançant sistemes de gestió per tal de garantir que el nostre creixement sigui sostenible.
- **La voluntat de fer escola:** entesa com el nostre ferm compromís per incorporar el principis i valors corporatius a totes les nostres unitats de negoci, fent de la nostra identitat, un valor afegit, perceptible en la prestació de qualsevol servei.

*"El **model pedagògic propi i diferencial de CETT se sustenta** en la **gestió eficaç** de les empreses d'aplicació que integren el Grup CETT (l'Hotel Alimara, l'Àgora BCN, Residència Universitària Internacional, CETT Consultors o Viatges Century) i en una **estreta vinculació amb el sector** i amb les empreses turístiques, com a part essencial del projecte formatiu. Aquesta realitat **crea un vincle real entre el món acadèmic i el de l'empresa**, i ofereix a l'alumnat la possibilitat de **vincular els estudis teòrics** a les pràctiques **en un entorn de treball real**".*

5. Grups d'interès

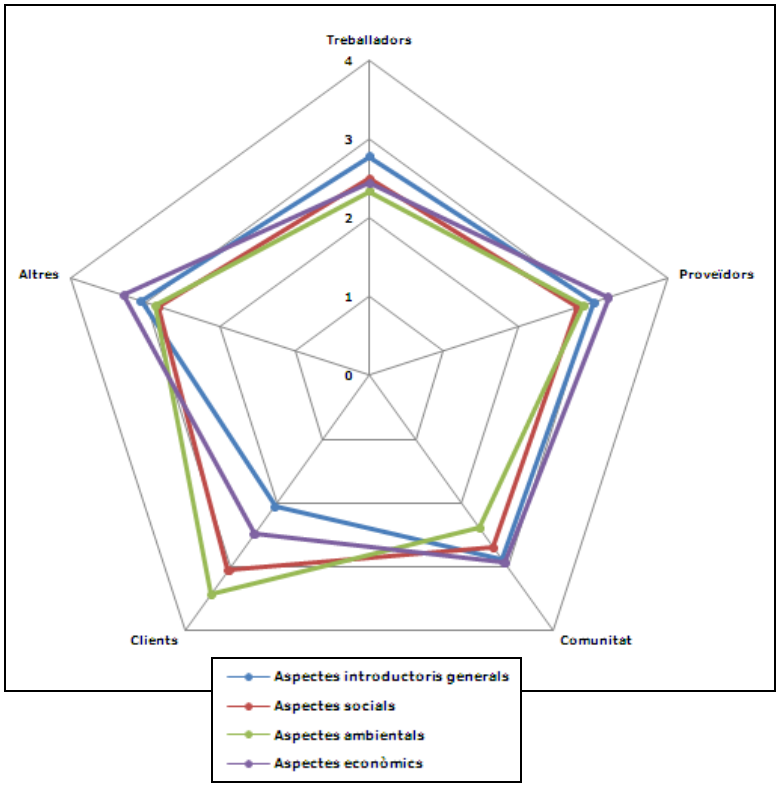
El CETT manté una relació propera i un diàleg fluid amb els grups d'interès per detectar les seves necessitats i expectatives i així assegurar una gestió correcta del centre. Per això disposa de múltiples canals de comunicació:

Grup d'interès	Descripció	Tipus de relació i interlocutor	Canals de comunicació i diàleg	Temes a tractar
Socis/patrons	Consellers d'administració Patrons FGE-CETT	Mercantil	CETT Informa (puntual) TOT CETT (semestral) *Email* (puntual)	Seguiment activitat Intercanvi Informació
Personal grup CETT	Acadèmics + PAS Professionals UN	Laboral	CETT Informa (puntual) Reunions G7 Reunions comitè qualitat (quinzenal) Claustres (2 a l'any) Reunions avaluació CF (trimestral) Reunions seguiment Bústia suggeriments	Laborals Informació/Comunicació Gestió estratègica i seguiment del negoci Satisfacció personal Acompliment professional
Comitè d'empresa		Laboral	Reunions	Laborals
UB	Diferents persones i/o departaments de la UB relacionats amb el CETT	Estratègiques i operatives segons persones o col·lectius Se'ls convida a esdeveniments del CETT.	TOT CETT (semestral) *emails* directes Reunions	Diversos
Alumnes	Alumnes de les diferents formacions del CETT	La relació depèn de la formació que realitzin	Campus Virtual Cartelleres CETT Pantalla Hall (puntual) Reunions delegats Enquesta satisfacció	Informació Comunicacions satisfacció
Antics alumnes	Antics alumnes que han realitzat alguna formació al CETT	Participen i col·laboren en activitats del CETT	TOT CETT (semestral) Web CETT (puntual) Correu electrònic enquestes	Informació sobre les activitats CETT Seguiment professional

Alumni CETT	Antics alumnes que formen part de l'associació Alumni CETT	Participen i col·laboren en activitats del CETT	TOT CETT (semestral) Web CETT i Alumni CETT Campus Virtual CETT Enquestes	Activitats Alumni i CETT Gestió Alumni
Pares alumnes	Pares alumnes menors edat de les diferents formacions CETT,	Compartit informació	Reunions d'inici curs Tutories personalitzades Campus família CETT *Email*	Intercanvi informació
Consell d'empreses CETT-UB	Consell d'empreses format per empreses rellevants del sector turístic, el CETT, la Fundació Gaspar Espuña-CETT i la UB	Col·laboració, consulta,..., tenim signat conveni Convidats VIP a la majoria d'activitats del CETT	Reunions	Necessitats formatives sector Consultes vàries
Administracions públiques	Administracions públiques vinculades a CETT (formació, turisme, admin local i comerç)	Col·laboració, participació activitats del CETT, aliances estratègiques	TOT CETT (semestral) *Email* Reunions	Segons relació Professional
Associacions/ entitats sector i col·laboradors	vinculades a CETT (formació, turisme, administració local i comerç)	Col·laboració, participació activitats del CETT, aliances estratègiques, possibles convenis...	TOT CETT (semestral) *Email* Reunions	Segons relació Professional
Fundacions /ONG's		Relació amb Fundació Gaspar Espuña-CETT o CETT Relacions RSE	*E-mail* Reunions	Afinitats amb Fundació
Competidors	Competidors per línies de productes	Estudis mercat Possibles col·laboracions	*Email* Reunions	Professional
Professionals del sector		Col·laboració activitats CETT Col·laboració recerca i docència	*E-mail* Entrevistes	Professional
Mitjans de comunicació	Mitjans generalistes i sectorials (economia, formació, turisme, gastronomia,...)	Col·laboració bidireccional	Notes premsa *E-mail* Audiovisuals	Professional
Proveïdors		Proveïdor - client	Comunicat Compromís RSE Contractual	Lligat al servei

PROCESSOS D'INCLUSIÓ I PARTICIPACIÓ AMB ELS NOSTRES GRUPS DE INTERÈS

Amb la informació rebuda dels diferents grups d'interès a través de l'enquesta de participació hem seleccionat les expectatives dels diferents grups d'interès i configurat una matriu de rellevància.



- La informació introductòria general, és sobretot rellevant pels nostres proveïdors i altres.
- La informació d'aspectes socials és més demandada pels clients i altres.
- La informació ambiental és demandada principalment pels clients, els proveïdors i altres.
- La informació econòmica la valoren sobretot altres i els proveïdors.

A la següent taula es mostra l'anàlisi detallada dels resultats obtinguts amb relació al grau d'interès dels diferents aspectes i pels diferents grups d'interès:

	Equip humà	Proveïdors	Comunitat	Clients	Altres	Mitjana
Aspectes introductoris generals	**2,78**	**3,01**	**2,88**	**2,05**	**3,06**	**2,76**
Aspectes socials	**2,50**	**2,79**	**2,70**	**3,05**	**2,82**	**2,77**
Recursos humans	**2,51**	**3,09**	**2,73**	**3,30**	**2,84**	**2,89**
Atenció al client	**2,71**	**2,78**	**2,88**	**2,90**	**2,81**	**2,82**
Relació amb els proveïdores	**2,49**	**2,63**	**2,88**	**2,93**	**2,59**	**2,70**
Comunitat	**1,75**	**2,18**	**2,13**	**2,38**	**2,30**	**2,15**
Drets humans i corrupció	**3,06**	**3,30**	**2,88**	**3,75**	**3,57**	**3,31**
Aspectes ambientals	**2,33**	**2,86**	**2,39**	**3,43**	**2,86**	**2,77**
Aspectes econòmics	**2,44**	**3,20**	**2,94**	**2,50**	**3,29**	**2,87**

Grau d'interès: ***gens(1)*** ⟶ ***molt(4)***

6. Indicadors

6.1. Vector econòmic

La incorporació de criteris de sostenibilitat en la direcció econòmica del CETT permet millorar-ne la gestió global i oferir garanties en termes de viabilitat.

6.1.1 Valor econòmic generat

Balanç econòmic i gestió pressupostària

Variable	Any 2008/2009
Valora econòmic generat	
Ingressos (€)	6.501.238,89
Valor econòmic distribuït	
Costos d'explotació (€)	1.596.485,38
Despeses salarials totals (€)	4.109.899,91
Donacions i inversions a la comunitat (€)	62.757,64
Benefici net després d'impostos (€)	399.539,89
Pagaments a proveïdors de capital (€)	31.157,06
Pagaments a governs	370.622,87
Xifra de negoci (€)	6.501.238,89
Subvencions d'administracions (€)	11.085,6
Balanç	10.582.171,4

6.1.2 Planificació estratègica

La visió de futur del CETT passa per ser un referent d'excel·lència acadèmica, internacional en turisme i hoteleria, compromès amb el desenvolupament responsable del sector, les persones, la societat i el país, que aporti formació, recerca, innovació i coneixement expert, i aposti decididament pel creixement personal i professional dels qui en formen part.

En aquest context, la RSE s'ha contemplat i es contempla, al CETT, com una eina de millora corporativa integrada a la nostra filosofia i cultura, perquè assolir una RSE competitiva suposa fer un pas més pel què fa a la competitivitat, al valor i al posicionament empresarial i de la comunitat que el forma.

També és una oportunitat mitjançant la seva aplicació en molt àmbits i nivells de l'organització, on cal que les fites de RSE es facin conscients i siguin compartides –es desenvolupa la pròpia Responsabilitat Social Individual (RSI)-, es generen complicitats destinades a una millora continua i s'afavoreix la participació de tot l'equip així com l'impacte en els estudiants que a través de la formació en prenen consciència pel seu futur professional.

Per a la consecució d'una òptima RSE, ja incorporada com a objectiu en la revisió del Pla Estratègic de l'empresa 2008-2013, s'ha elaborat un inventari d'accions que s'expliciten en l'apartat objectius de cada un dels tres vectors de la sostenibilitat: econòmic, social i ambiental.

6.1.3 Innovació

Un dels valors diferencials del CETT és la permanent adaptació de la formació a les noves necessitats de l'entorn, fet que alhora es tradueix en la recerca de noves oportunitats i reptes de futur. Partint d'una sòlida base, avalada per 40 anys d'experiència i d'estrets vincles amb el sector, el CETT se segueix renovant constantment, a fi d'oferir formació en turisme i hoteleria de la més alta qualitat que proporcioni coneixement especialitzat -base de la innovació i el creixement-, i persones qualificades que contribueixin a mantenir i millorar els nivells de competitivitat del sector.

A més, el CETT desenvolupa projectes de recerca turística amb la finalitat d'aportar coneixement expert i innovació en turisme, que permetin al sector mantenir i millorar la seva competitivitat, mitjançant la recerca aplicada i la transferència de coneixement. També, impulsa la col·laboració en recerca del sector privat i de les administracions turístiques, així com l'establiment d'acords d'investigació conjunta amb altres universitats d'abast internacional.

Les línies de treball prioritàries al CETT es desenvolupen en els àmbits de coneixement expert següents:

- Turisme, Cultura i Territori
- Empreses hoteleres
- Cuina i Gastronomia

Aquests àmbits són desenvolupats per grups de professors, professionals del sector turístic i alumnes. Aquest treball cooperatiu fa realitat la nova metodologia educativa de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) potenciant el treball en grup, la participació oberta de companys d'altres centres i instituts que es dediquen al Turisme i adaptant el coneixement del Turisme i l'Hoteleria a les noves fórmules d'aprenentatge i pedagogia que reclamen els estudis i la recerca en matèria turística d'avui.

6.1.4 Proveïdors i empreses contractades

El CETT té 365 proveïdors, dels quals 309 són a Catalunya. L'import total de les compres a l'any 2009 va ser de 2.482.338,84 €, amb un termini mig de pagament de 45 dies.

Es tenen en compte criteris de sostenibilitat per a la compra de productes, però l'avaluació del proveïdors segons criteris de sostenibilitat és un repte que s'abordarà en un futur.

6.2. Objectius econòmics 2010

Objectius econòmics 2010
• Creació d'un comitè de responsabilitat social format per personal de l'empresa. • Desenvolupament d'un sistema central de control i seguiment dels indicadors de responsabilitat social. • Creació d'un espai web per presentar la política i gestió en RSE del CETT.

6.3. Vector ambiental

6.3.1 Gestió ambiental

Si bé no disposem d'un sistema de gestió ambiental implantat, el fet que l'Hotel Alimara del Grup CETT disposi d'aquest sistema, ha fet que bona part de la sistematització de processos sigui extensiva també al CETT. De fet existeix la figura de la persona responsable del sistema de gestió de qualitat i medi ambient, que centralitza tota la gestió del Grup.

Algunes de les bones pràctiques que hem desenvolupat per minimitzar l'impacte ambiental:

- Reducció del consum de paper, a través d'una bona gestió del paper, amb impressió a doble cara i reutilització del paper.
- El campus virtual permet lliurar material *on-line* via web, sense necessitat d'imprimir-ho.
- Polsadors monocomandaments de les aixetes dels banys.
- Font d'aigua per eliminar envasos.
- Recollida selectiva de residus.

6.3.2 Consum d'energia i aigua

L'aigua que es consumeix a les instal·lacions de **CETT** prové de la xarxa pública de subministrament i és per a ús domèstic. Les aigües residuals generades s'aboquen a la xarxa pública de clavegueram.

	Any 2008/2009
Consum d'energia elèctrica	662.400 kWh
Consum d'aigua	4.473 m^3

A partir dels consums energètics, s'han calculat les emissions de CO_2:

	Any 2008/2009
Emissions de CO_2	264,89 t CO_2

6.3.3 Formació i sensibilització ambiental

Amb l'objectiu de fer partícips i sensibilitzar els nostres grups d'interès en temes ambientals hem impulsat diferents accions en aquest sentit:

- Alumnat: ambientalització curricular dels projectes de final de grau
- Personal: a la benvinguda de les noves incorporacions de personal docent es parla i es lliura el document "Manual de Benvinguda" on s'ha incorporat un capítol de bones pràctiques ambientals
- Tots els grups d'interès: sensibilització ambiental dels nostres correus electrònics amb la signatura que es mostra a continuació.

Abans d'imprimir aquest correu, pensa en mi! El medi ambient és cosa de tots.
Antes de imprimir este correo, piensa en mi! El medio ambiente es cosa de todos.
Before you print out this e-mail, spare a thought for me! The environment is everybody's business.

6.4. Objectius ambientals curs 2009/2010

Objectius ambientals 2009/2010
• Estudi de la mobilitat generada i implantació de mesures per a la seva optimització, amb el foment de la mobilitat sostenible tant dels estudiants com de l'equip del CETT. • Control de les emissions de gasos efecte hivernacle (GEH). • Control dels residus generats.

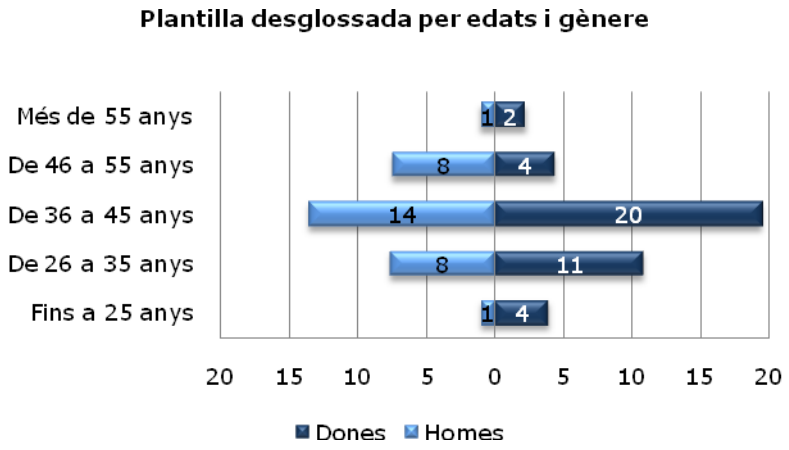
6.5. Vector social

6.5.1 Perfil de la plantilla

Per CETT, la satisfacció i l'enriquiment personal i professional de l'equip humà són una finalitat en si mateixa i un element essencial per a l'assoliment de la missió.

	Any 2008/2009
Plantilla mitjana equivalent (total)[2]	71,9
% d'homes	42,87%
% dones	57,13%
% de personal amb alguna discapacitat	0,42%
% personal fix	71,17%
% de personal a jornada completa	78,38%
% de personal a mitja jornada	21,62%

El 46% de la plantilla té entre 36 i 45 anys.

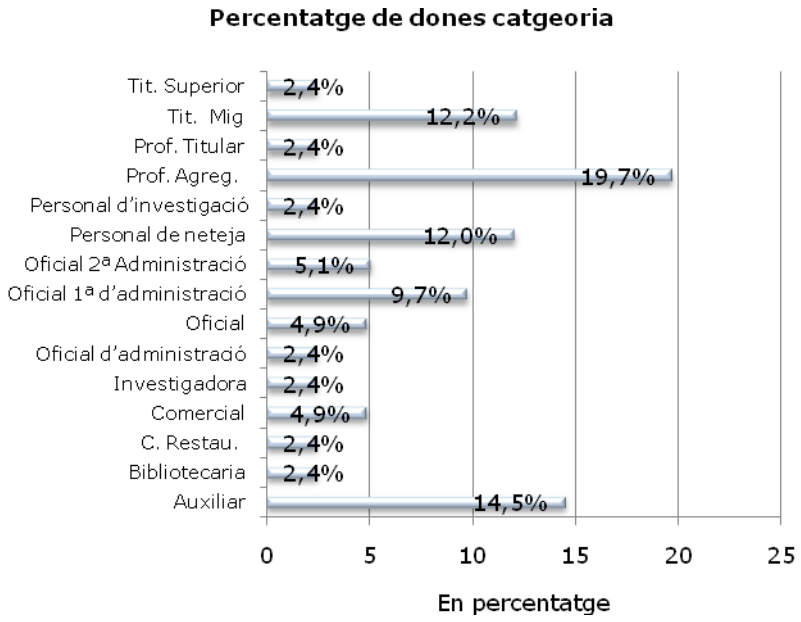


El 57,13% de la plantilla està formada per dones que es distribueixen en les següents categories laborals:

Categories laborals	% Dones
Auxiliar	14,51
Bibliotecària	2,43
Coordinació restauració	2,43
Comercial	4,87
Investigadora	2,43
Oficial d'administració	2,43
Oficial	4,87

[2] Plantilla mitjana equivalent: nombre d'empleats/des a jornada completa durant tot l'any.

Oficial 1ª d'administració	9,74
Oficial 2ª Administració	5,06
Personal de neteja	12,04
Personal d'investigació	2,43
Professor agregat	19,70
Prof. Titular	2,43
Titulat mig	12,17
Titulat superior	2,43



6.5.2 Remuneració del personal

A CETT no hi ha diferències entre el salari base dels homes respecte al de les dones per categoria professional. Respecte a la diferència entre el salari més baix i el més alt de la plantilla, aquest és de 1/70.

El personal disposa d'un servei de menjador i aparcament a preu subvencionat amb independència de la seva jornada.

6.5.3 Absentisme laboral

A CETT hi ha un control de les absències. Quant a les baixes laborals, aquestes es registren des del servei de prevenció.

	Any 2008/2009
Taxa d'absentisme	3,68%
Nombre de dies perduts per absentisme laboral	5171,3

6.5.4 Estabilitat de la plantilla

Una de les prioritats en la gestió de l'equip humà és garantir la fidelització de la plantilla, per això a CETT fomentem la contractació de caràcter indefinit, oferim perspectives d'estabilitat i desenvolupament professional, i oferim unes condicions laborals òptimes per ajudar a fidelitzar-la.

El 71,17%% de la plantilla té contracta indefinit i un 78,38% treballa a jornada completa.

	Any 2008/2009
Percentatge de la plantilla amb contracte indefinit	71,17%
Percentatge de la plantilla a jornada completa	78,38%
Percentatge de la plantilla a jornada parcial	21,62%

Antiguitat mitja de la plantilla (anys)	8,93

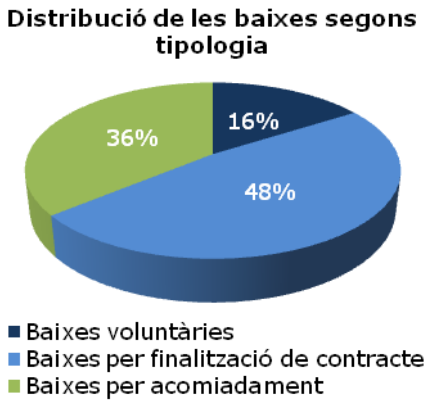
ALTES REGISTRADES

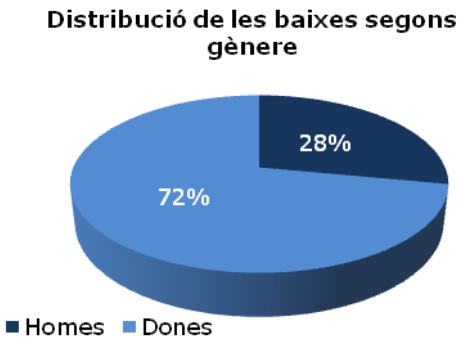
El curs 2008/2009 s'han registrat 5 altes de llocs per obra i servei i 4 altes per substitució.

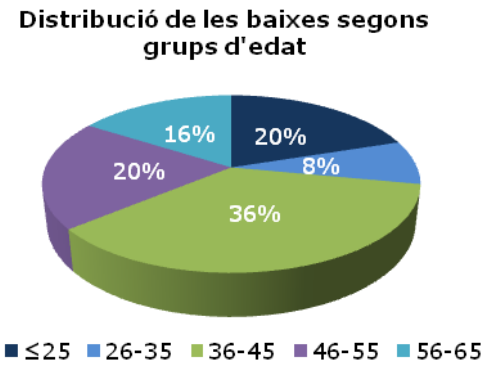
Altes registrades segons tipologia	Any 2008/2009
Nre. de llocs de nova creació consolidada	0
Nre. de llocs per obra/servei	5
Nre. de llocs per substitució	4
Nre. de llocs per baixes de maternitat	0
Altres	0

BAIXES REGISTRADES

Al llarg d'aquest darrer any s'han registrat un total de 25 baixes a la plantilla, un 48% de les quals corresponen a finalitzacions de contracte. L'índex de rotació no desitjada ha estat del 5,56%.







6.5.5 Formació

La formació de la plantilla és un aspecte clau. Per això a CETT cada any recollim les necessitats formatives per unitat de negoci conformant un Pla de formació continuada que es desenvolupa al llarg de l'any. Hi assignem un pressupost inicial que es veu directament incrementat per les formacions que no estan incloses en aquest pla però són aprovades i realitzades en el mateix període.

La política de formació inclou cursos de formació interns, finançament per formació o educació externa, la concessió de períodes d'excedència garantint la tornada al lloc de treball. No obstant, i sense ser habitual, aquest 2009 tota la formació ha estat externa i no hi ha hagut cap excedència.

	Any 2008/2009
Personal que ha rebut formació respecte al total dels treballadors/es	34,84%
Inversió total en formació	12.891,41 €
Inversió en formació per treballador/a	511,66 €/treballador
Percentatge de formació impartida dins l'horari laboral	100%
Total d'hores de formació	779,50 hores
Mitjana d'hores de formació per treballador/a	31,18 hores/treballador/a

El 9,74% dels membres del Consell de direcció reben una avaluació formal del seu rendiment.

6.5.6 Igualtat d'oportunitats i conciliació de la vida laboral i personal

A CETT disposem de mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i la no discriminació entre dones i homes, així com mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral:

- 37,5h setmanals repartides en jornades de 9h – 14h i 16h – 19h amb disponibilitat d'una tarda lliure a la setmana de manera rotativa. En el cas de secretaria la jornada és contínua de matí o tarda.
- Jornada intensiva de 8-15h durant el mes d'agost.
- Llibertat d'organització interna en cada departament.

- El col·lectiu de personal docent que treballa ple temps, es beneficia d'aquest tipus de prestacions, i es permet el treball des de casa.
- Reduccions de jornada a petició.
- Es concedeixen excedències també en cas de petició.
- La flexibilitat horària quan és possible (s'ofereix sense haver-ho formalitzat per escrit).
- Flexibilitat a l'hora d'escollir el torn de vacances.
- S'ofereix temps per a la formació. Es pacta de manera individualitzada.
- El Campus Virtual facilita el treball de l'equip docent des de casa.

9,10% de la plantilla amb flexibilitat horària	**3 persones amb reducció de jornada**

En aquest apartat s'han d'incorporar aquells aspectes que incideixen en la igualtat d'oportunitats entre la plantilla. També es volen tenir en compte les mesures que hi pugui haver per a la integració de col·lectius amb dificultats d'inserció laboral.

	Any 2008/2009
Dones a la plantilla	57,13%
Dones amb càrrec de responsabilitat	9,74%

6.5.7 Comunicació amb l'equip humà

A CETT disposem d'un sistema d'avaluació de l'acompliment de les persones que ocupen càrrecs directius en el que es valoren els següents aspectes: lideratge, treball en equip, possibilitats de projecció professional, formació, satisfacció del treball, conciliació, entorn de treball i identificació amb els valors i l'estratègia de CETT. La remuneració i el reconeixement són aspectes que es valoren a part. Està previst estendre aquest sistema d'avaluació a la resta de categories. D'altra banda, anualment es fa una entrevista de satisfacció a quasi tota la plantilla.

6.5.8 Seguretat i salut en el treball

El 100% del personal està representat en el Comitè de Seguretat i Salut establert. Aquest comitè és l'òrgan paritari destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos laborals.

CETT té concertat un Servei de Prevenció Aliè: ASEPEYO, les quatre especialitats de la prevenció: Seguretat en el Treball, Higiene Industrial, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada i Vigilància de la Salut, amb un responsable de la gestió de la prevenció a l'empresa.

	Any 2008/2009
Índex de freqüència (nombre d'accidents laborals amb baixa per cada milió d'hores treballades)	0,22
Índex de gravetat (nombre de jornades perdudes per cada miler d'hores treballades)	0,22
Durada mitjana de les baixes degudes a accidents laborals	34
Nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball	0
Percentatge de treballadors/es que ha rebut formació en PRL	100%
Multes o sancions rebudes per incompliment de la normativa en PRL	0

6.5.9 Drets humans i corrupció

L'àmbit d'actuació de CETT és Espanya, que forma part de l'OCDE, on el respecte als drets humans està legalment garantit.

Els valors del Grup CETT i el Decàleg de bones pràctiques tenen un abast molt ampli i contempla aspectes per un comportament adequat i responsable del Grup i de totes les persones que la formen.

Està previst crear un espai a la web del Grup per incloure aspectes de drets humans. Una apartat amb la mateixa finalitat s'ha inclòs a la revista *TOT CETT*.

6.5.10 Satisfacció de l'alumnat

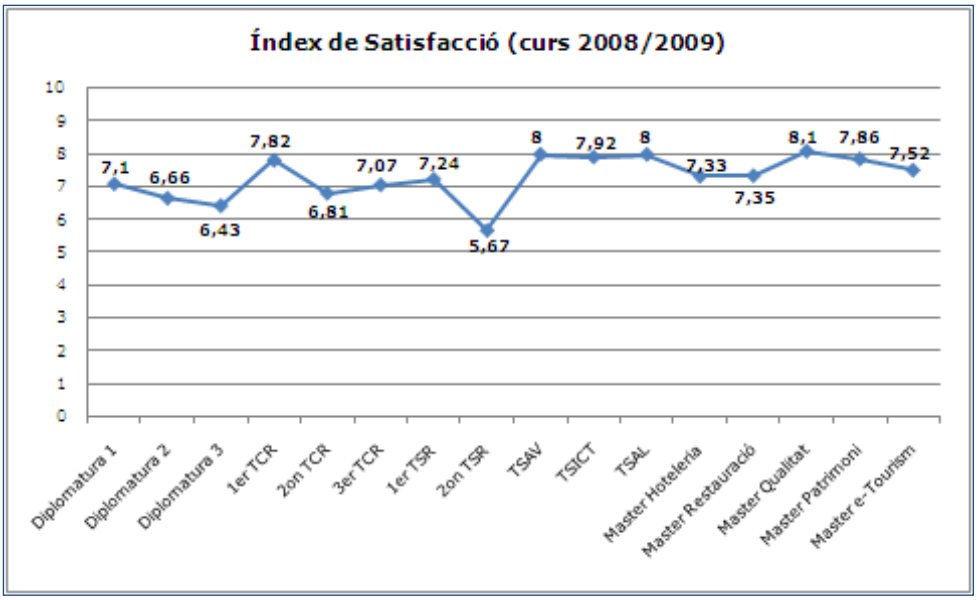
A CETT distingim entre 2 tipologies de clients: per una banda, l'alumnat que és el client directe i, per altra banda, el sector professional, com a client indirecte, atès que s'hi estableixen col·laboracions per tal que els alumnes hi puguin fer la formació pràctica.

Amb l'objectiu de garantir la millora continua i la satisfacció dels clients, disposem d'un sistema de gestió de la qualitat certificat segons la ISO 9001:2000 a través del qual avaluem el grau de satisfacció de l'alumnat que és avaluat a les reunions de delegats o bé directament del delegat/da a direcció. Disposem de mesures de satisfacció per cada un dels nostres productes formatius.

També es disposa d'un sistema d'incidències i les incidències rebudes són revisades a les reunions setmanals dels caps de serveis dirigides per la directora de qualitat. Durant el darrer exercici s'ha rebut 1 queixa.

Per últim, també recollim la valoració de les empreses col·laboradores.

	Any 2008/2009
Grau de satisfacció global de l'alumnat	7,30 (escala de 0 a 10)



6.5.11 Responsabilitat sobre el producte i la comunicació

El Departament de Màrqueting és responsable de l'elaboració dels catàlegs i aquests són revisats pels directors de les diferents formacions amb l'objectiu de donar una informació clara i transparent i totalment acurada.

6.5.12 Relació amb la comunitat

Àmbits de Coneixement Expert

Durant 40 anys, el recorregut del CETT ha estat un camí paral·lel al de la història del turisme. Els canvis de l'entorn s'han detectat i transformat en oportunitats de creixement, però també amb el creixement de la capacitat per cobrir les noves necessitats de formació i de coneixement del sector turístic, tant a nivell català com internacional.

Un pas més en la capacitat del CETT per adaptar-se a l'entorn i dur a terme la seva missió ha estat la creació dels Àmbits de Coneixement Expert (ACE), que prioritzen i focalitzen els recursos del Grup CETT per al desenvolupament i la transferència d'innovació i tecnologia a les empreses i entitats del sector turístic i hoteler. Les línies de treball prioritàries es centren en els ACE de Turisme, Cultura i Territori, Empreses Hoteleres, i Cuina i Gastronomia, que desenvolupen grups de professorat i alumnat, amb la col·laboració d'empreses i professionals del sector.

Entre els plantejaments a curt i mig termini dels ACE destaquem com a prioritaris:

1. Ampliar i consolidar la internacionalització de l'activitat.
2. Participar en publicacions.
3. Ampliar i millorar l'assistència i participació en congressos.

4. Estimular les xarxes de treball internes i externes.

L'ACE de Turisme, Cultura i Territori (TCT) té com a objectiu principal l'estudi del turisme des de la perspectiva territorial i cultural, i des de l'entorn local al global. Des dels seus inicis, el curs 2007-2008, l'ACE s'ha estructurat en cinc línies de treball:

1. **Enginyeria territorial turística.** Inclou l'ús de totes les eines que, des de l coneixement geogràfic i de gestió territorial, són susceptibles d'aplicar a l'activitat turística, en tant que el turisme és un fenomen espacial i que motiva el desplaçament.
2. **Turisme cultural. Es centra en la investigació i posada en valor del patrimoni cultural i natural per al seu ús social i turístic.** Es considera el patrimoni com un dels recursos bàsics per a la configuració de productes culturals d'ús turístic.
3. **Cooperació i desenvolupament.** Es desenvolupen projectes relacionats amb la cooperació i el desenvolupament del turisme amb organismes internacionals, ONG, empreses dels sector turístic i universitats locals.
4. **Enoturisme i territori.** Es centra en l'estudi del fenomen del turisme del vi i en l'evolució del turisme en les regions vitivinícoles catalanes (DO).
5. **Turisme cinematogràfic.** A partir de la relació, cada cop més evident, entre turisme i cinema, s'estudien aspectes com ara la promoció turística, l'imaginari turístic de les destinacions, la creació de rutes turisticoculturals, etc.

Durant el curs 2008/2009, l'ACE-TCT ha desplegat accions en les cinc línies estratègiques de treball. A continuació en destaquem algunes:

- **Mapa nacional de l'oferta i els productes turístics**

Englobat en la línia de l'enginyeria territorial turística, el projecte forma part del Pla Estratègic del Turisme de Catalunya 2005-2010. Els punts concrets del treball es centren en el desplegament dels fulls de l'*Atles* dedicats a les noves activitats turístiques a Catalunya en el medi natural, els municipis turístics, la imatge de Catalunya a través de les guies turístiques i els catàlegs de TTOO, l'allotjament, la restauració, les agències de viatges, els càmpings, etc. L'obra és una referència entre les publicacions sobre turisme a Catalunya més recents i disposa d'un suport virtual que es pot consultar a través de la xarxa.

- **Arquitectura i medicina a Barcelona (Fase I)**

Format en la línia del turisme cultural, es tracta d'un projecte desenvolupat conjuntament amb el Museu d'Història de Catalunya de la Medicina de Catalunya i el departament de Didàctica de les Ciències Socials de la Universitat de Barcelona. L'objectiu principal és crear una nova oferta didàctica i turística per als residents de Barcelona i per als turistes.

Tot mostrant la permanència i el valor arquitectònic d'edificacions lligades a la pràctica mèdica a la ciutat de Barcelona, es pretén relacionar aquests edificis amb la societat de cada època, tant des del punt de vista sanitari com de la vida quotidiana. La primera fase ha consistit en crear una guia didàctica per a públic escolar.

- **Cooperació internacional amb Namíbia**

Integrat en la línia de cooperació i desenvolupament, és un projecte de transferència de coneixement que compta amb el suport de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI) i de la Fundació Internacional Olof Palme (FIOP). Dotat amb 127.000 euros, té una durada de tres cursos acadèmics i els principals objectius es centren en establir línies de col·laboració entre l'Escola Universitària de Turisme i Hoteleria de la universitat Politècnica de Namíbia i l'ACE-TCT.

Les línies es concreten en un programa d'estades per a professorat i alumnat namibi al CETT, seminaris conjunts al país africà per tractar temes com ara la gestió pública del turisme, el turisme comunitari, el turisme de safaris, etc. a més de la realització de projectes de recerca i publicacions conjuntes a partir de les experiències que generin els seminaris, els treballs de camp i les estades del professorat al nostre centre.

- **Informe *Enoturisme a Catalunya 2009* (Fase I)**

Desenvolupat en la línia de l'enoturisme i el territori, aquest estudi de base sobre el fenomen de l'enoturisme a Catalunya és un treball continuat sobre l'evolució de l'activitat turística en les regions catalanes (DO i DOQ). Es fa un especial seguiment d'aspectes socials i culturals com ara els indicadors de desenvolupament, la generació de riquesa, les noves infraestructures o la relació turista-habitant. Dins aquesta mateixa temàtica, l'ACE TCT participa en la coordinació i la creació de material per al postgrau internacional d'enoturisme de la Universitat de Barcelona, i és membre fundador de l'Associació empresarial del Clúster d'Innovació Vitivinícola del Penedès.

- ***Barcelona Movie* (Fase II)**

Englobat en la línia del turisme cinematogràfic, és un projecte realitzat conjuntament amb Turisme de Barcelona i amb el suport de la Barcelona-Catalunya Film Commission. La segona fase ha suposat una ampliació i millora de l'oferta de les rutes temàtiques sobre turisme i cinema de la ciutat de Barcelona. En concret, s'han creat dos nous "Barcelona Movie Walks" sobre el director Woody Allen i la seva exitosa pel·lícula *Vicky Cristina Barcelona* i *Salvador* (Puig Antich), un projecte cinematogràfic amb clara voluntat de recuperar la memòria històrica d'uns fets tràgics i lamentables. La informació d'aquestes rutes es troba disponible al web www.barcelonamovie.com

Com a resum, durant el període 2008-2009 s'han realitzat 37 actuacions, de les quals 13 han rebut suport econòmic extern. Del total d'accions desenvolupades, 20 estan relacionades amb projectes de recerca aplicada i 17 són d'àmbit formatiu. A més, s'han signat acords, nous o de renovació, amb *partners* de recerca, associacions empresarials, institucions turístiques (Turisme de Barcelona) i comitès experts i científics (BITS, Food Systems de l'UOC, Laboratori de SIG i Cartografia Digital de l'UB, etc.).

Podeu obtenir més informació de les activitats dutes a terme per l'ACE-TCT a la pàgina web: http://www.cett.es/ace-tct

Beques

La Fundació Gaspar Espuña - CETT, amb una llarga tradició de compromís amb la docència i la recerca vinculada a l'àmbit del Turisme, ha estat capaç de congregar les voluntats i intencions de diverses entitats per tal de donar forma a la iniciativa de convocatòria de beques per les diverses formacions que el Grup CETT ha ofert en el curs 2008-2009. Per tant, el volum i condicions d'aquest propòsit recomana organització i cura en la gestió d'aquests recursos i una clara voluntat d'arribar cada vegada amb més intensitat a facilitar l'accés als estudis de qualitat que persegueix la present convocatòria.

Nombre i import de les BEQUES atorgades al curs 2008-2009, per FORMACIONS

Import total concedit			**114.895**
	Nombre		**IMPORT**
Estudis Universitaris	**69**		**96.204**
Diplomatura en Turisme	47		57.387
Màsters i Postgraus	18		29.608
Màster en Direcció d'Empreses Hoteleres i de Restauració	5	13.222	
Màster en Gestió Estratègica d'Empreses Turístiques	13	16.387	
Cursos d'Extensió Universitària	4		9.209
Cuina d'Alta Gastronomia Executiva i Creativa	1	2.666	
SOMMELIERS	3	6.543	
Cicles Formatius	**19**		**18.691**
TCR	11	11.083	
TSR	7	5.279	
TSAL	1	2.329	

6.6. Objectius socials curs 2009/2010

Objectius socials 2009/2010
▸ Equip: • Aplicació de mesures per fomentar la igualtat d'oportunitats. • Avaluació de la satisfacció de l'equip. • Pla de formació interna de l'equip. • Accions per fomentar la interrelació entre l'equip. ▸ Alumnat: • Inclusió de la RSE en la revisió curricular dels diferents programes formatius del CETT. • Beques i premis per als estudiants del CETT. • Accions de fidelització de l'alumnat. • Premis per fomentar l'emprenedoria. ▸ Comunitat: • Participació de l'equip i els estudiants en accions solidàries. • Formació per a col·lectius desfavorits (immigrants, discapacitats, etc.). • Projecte de cooperació, desenvolupament i transferència del coneixement amb països menys desenvolupats. • Iniciatives per al foment de l'ús del català amb la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya.

7. Taula d'indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

Relació d'indicadors GRI reportats per cada un dels vectors econòmic, ambiental i social.

CONTINGUT	PÀGINA
1. Estratègia i anàlisi	
1.1.- Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització.	4-5
1.2.- Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	4-5
2. Perfil de l'organització	
2.1.- Nom de l'organització.	7
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	7-9
2.3.- Estructura operativa de la organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	7
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	7
2.5.- Nombre i nom dels països en els que opera l' organització.	8
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	7
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	8
2.8.- Dimensions de l' organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	7-9, 17
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert por la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	NA[3]
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	Nota[4]

[3] No s'han produït canvis significatius en el període cobert per la memòria.
[4] No s'han rebut premis en el període cobert per la memòria.

3. Paràmetres de la memòria	
Perfil de la memòria	
3.1.- Període cobert per la informació recollida en la memòria.	6
3.2.- Data de la memòria anterior més recent.	6
3.3.- Cicle de presentació de memòries.	6
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	6
Abast i cobertura de la memòria	
3.5.- Procés de definició del contingut de la memòria.	16
3.6.- Cobertura de la memòria.	6
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	Especificat al llarg de la memòria.
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	NA[5]
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	Especificat al llarg de la memòria.
3.10.- Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpresió d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpresió.	NA[6]
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	NA[7]
Índex del contingut del GRI	
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	33-40

[5] No s'han produït canvis que afectin significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.
[6] No hi ha memòries anteriors.
[7] No hi ha canvis significatius relatius a períodes anteriors.

Verificació	
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	NA[8]
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	10
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	10
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	10
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	14-15
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	NA[9]
4.6.- Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	27
4.7.- Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.	NA[10]
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	11-13
4.9.- Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis.	17-18
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	17
Compromisos amb iniciatives externes	
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	NA[11]
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	5
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	Nota[12]
Participació dels grups d'interès	
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	14-15
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet la organització.	14-15
4.16.- Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació por tipus i categoria de grups d'interès.	14-16
4.17.- Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	14-16

[8] La memòria no ha estat verificada externament.

[9] No existeix un vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.

[10] No existeix un procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.

[11] CETT no ha adoptat un plantejament o principi de precaució.

[12] CETT forma part d'un grup d'empreses dedicades al sector turístic i de la formació anomenat Grup CETT.

GRI	Descripció	Pàgina
ACOMPLIMENT ECONÒMIC		
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	17
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	Nota[13]
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	Nota[14]
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.	17
PRESÈNCIA AL MERCAT		
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	Nota[15]
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	18
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	NA[16]
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES		
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, *pro bono*, o en espècie.	Nota[17]
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	ND
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL		
MATERIALS		
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	ND[18]
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	NA[19]
ENERGÍA		
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	NA[20]
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	20
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	ND
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	20
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	30
AIGUA		
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	20
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	NA[21]
EN10 (A)	Percentatge i volum total d' aigua reciclada i reutilitzada.	NA[22]
BIODIVERSITAT		
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	NA[23]
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta	NA[13]

[13] No s'ha fet res encara en aquest sentit.
[14] No s'ofereixen plans de pensions ni similars a la plantilla.
[15] El salari inicial de CETT és 1,44 vegades superior al salari mínim segons conveni del sector.
[16] Tots els membres del màxim òrgan de govern provenen de la comunitat local.
[17] No es desenvolupen infraestructures pel benefici públic.

[18] No es disposa de dades quantitatives dels materials utilitzats.
[19] No s'han consumit materials valoritzats.
[20] No hi ha consum directe d'energia.
[21] No es realitza captació d'aigua.
[22] No s'utilitza aigua reciclada ni es reutilitza.
[23] No hi ha activitat en espais naturals o hàbitats protegits.

	biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'elevat valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	NA[13]
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	NA[13]
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització segons el grau d'amenaça de l'espècie.	NA[13]
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS		
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	20
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	NA[24]
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	ND
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	NA[25]
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	NA[15]
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	NA[26]
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	Nota[27]
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	NA[28]
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	NA[29]
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigües i aigües d'escolament de l'organització que informa.	NA[30]
PRODUCTES I SERVEIS		
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	20
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	NA[31]
COMPLIMENT NORMATIU		
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	NA[32]
TRANSPORT		
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	NA[33]
GENERAL		
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	ND
ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)		
OCUPACIÓ		
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	22, 24
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	24-25
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa,	23

[24] No hi ha altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle.
[25] No hi ha emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, ni altres emissions significatives.
[26] Les aigües residuals són assimilades a domèstiques i abocades al clavegueram.
[27] No es disposa de dades de les quantitats de residus generades.
[28] No hi ha vessaments accidentals.
[29] No es transporten residus.
[30] No s'han produït vessaments d'aigua.
[31] No es venen productes, sinó serveis.
[32] No s'han produït incompliments de la normativa ambiental.
[33] No es transporten productes.

	que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS		
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	Nota[34]
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	Nota[35]
SALUT I SEGURETAT A LA FEINA		
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció - empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	26
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.	26[36]
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus.	NA[37]
FORMACIÓ I EDUCACIÓ		
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	25
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	25

[34] El 100% de la plantilla està coberta pel conveni col·lectiu que és d'aplicació.
[35] El període mínim de preavís degut a canvis organitzatius s'especifica al conveni col·lectiu, i oscil·la entre 15 dies i 30 dies sempre d'acord amb la legislació vigent.
[36] Actualment no disposem de la dada relacionada a la taxa d'absentisme. Aquesta dada estarà disponible en futures memòries a mig termini.
[37] No hi ha malalties greus detectades.

LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	25
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS		
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	26
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	23
ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)		
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT		
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	Nota[38]
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	ND[39]
HR3 (A)	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.	Nota[40]
NO DISCRIMINACIÓ		
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	Nota[41]
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS		
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer	Nota[42]

[38] No hi ha acorda d'inversió significatius. L'activitat de l'empresa es desenvolupa a Espanya que forma part de l'OCDE i on el respecte als drets humans.
[39] No s'han analitzat els principals distribuïdors i contractistes en matèria de drets humans.
[40] No s'ha impartit formació relacionada amb el respecte als drets humans.
[41] No s'han produït incidents de discriminació.
[42] No hi ha activitats en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius corri riscos.

	importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	
EXPLOTACIÓ INFANTIL		
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	Nota[27]
TREBALL FORÇAT		
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	Nota[27]
PRÀCTIQUES DE SEGURETAT		
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització pel que fa a aspectes dels drets humans rellevants per a les activitats.	Nota[43]
DRETS DELS INDÍGENES		
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	Nota[44]
ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)		
COMUNITAT		
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	28-31
CORRUPCIÓ		
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	27[45]
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	Nota[46]
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	Nota[47]
POLÍTICA PÚBLICA		
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbisme.	Nota[48]
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	Nota[49]
COMPORTAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL		
SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	Nota[50]
COMPLIMENT NORMATIU		
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l' incompliment de les lleis i regulacions.	Nota[51]
ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)		
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	Nota[52]
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l' incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Nota[53]
ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS		
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	28

[43] No hi ha personal de seguretat.
[44] L'activitat es duu a terme a Catalunya, on no hi ha risc d'incidents de violacions dels drets dels indígenes.
[45] Totes les unitats són auditades per analitzar els riscos relacionats amb la corrupció.
[46] No s'ha format als treballadors/des en matèria de corrupció.
[47] No s'han produït incidents de corrupció

[48] No hi ha posicionament en polítiques públiques ni activitats de lobbisme.
[49] No es realitzen aportacions financeres ni en espècie a partits polítics ni a institucions relacionades.
[50] No s'han produït pràctiques monopolístiques ni contra la lliure competència.
[51] No s'han produït incompliments de les lleis i regulacions vigents.
[52] Pel tipus d'activitat de CETT, els serveis que ofereix no tenen impactes sobre la salut i seguretat dels clients, en aquest cas l'alumnat.
[53] No s'han produït incompliments d'aquest tipus.

PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	Nota[54]
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	27
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING		
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i Patrocinis	Nota[55]
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini distribuïts en funció del resultat d'aquests incidents.	Nota[38]
PRIVACITAT DEL CLIENT		
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	Nota[56]
COMPLIMENT NORMATIU		
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	Nota[38]

[54] No s'han produït incompliments d'aquest tipus.
[55] No es disposa de programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards ni codis voluntaris en comunicacions de màrqueting.
[56] No hi ha reclamacions en relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals.

La present Memòria de sostenibilitat de CETT ha estat elaborada d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI G3. CETT cobreix en el seu informe de Responsabilitat Social Empresarial els requisits associats al Nivell B d'aplicació de G3, el qual implica que compleix amb les especificacions associades a aquest Nivell quant a Perfil, Enfocament de gestió i Indicadors de desenvolupament.

GRAU D'APLICACIÓ DE LA MEMÒRIA	C	C+	B	B+	A	A+
Indicadors estàndards – Auto declarat			GB GRI REPORT SELF-DECLARED			
Indicadors estàndards – Revisat per tercers						
Indicadors estàndards – Revisat per GRI						

Perfil		Informar: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15
Enfocament de gestió		Informació de l'enfocament de gestió
Indicadors de desenvolupament		Informar com a mínim de 20 indicadors d'acompliment, incloent com a mínim un de cada dimensió: econòmica, ambiental, drets humans, pràctiques laborals, societat i responsabilitat de productes.