



**sabadell  
universitat**

INFORMACIÓ  
REFLEXIÓ  
DEBAT  
CONEIXEMENT

QUARTA EDICIÓ DE SABADELL UNIVERSITAT  
DEL 4 AL 8 DE JULIOL DE 2005

## Cas de TQ TecnoI

### S9. Responsabilitat Social de l'Empresa. Un repte per a les PIME?

Xavier Martínez, TQ TecnoI

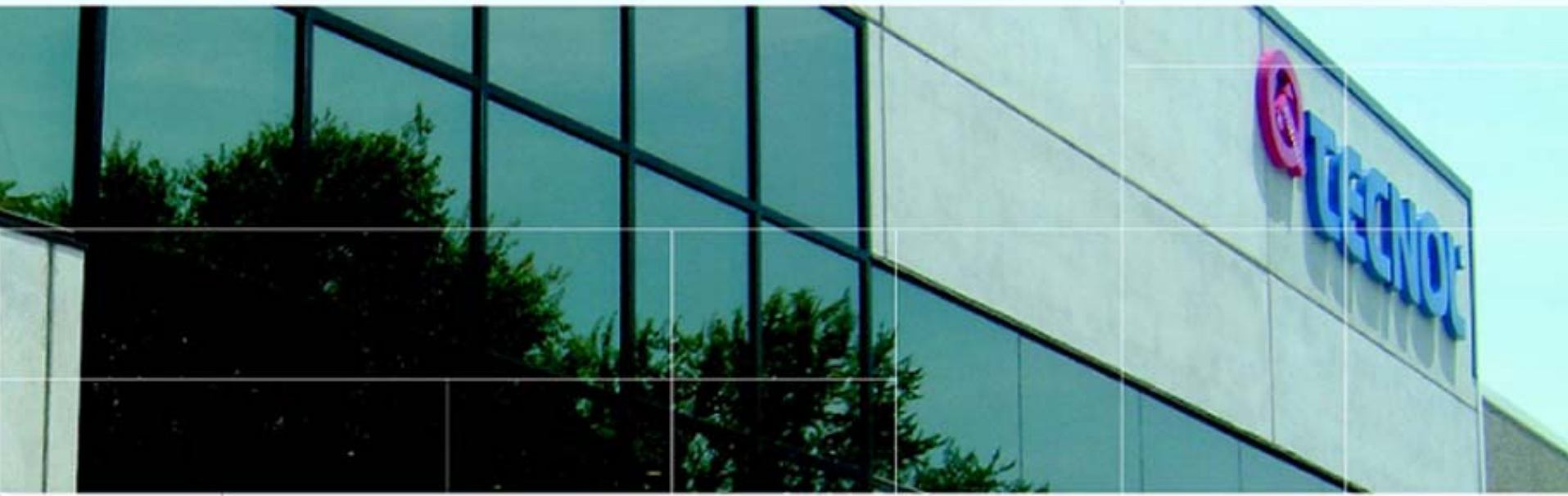
Sabadell, juliol de 2005

organitzadors:



patrocinadors:










## EL MODEL DE GESTIÓ DE TECNOL





## T.Q. TECNOL, S.A.

Neix l'any 1997 com empresa dedicada a la producció i distribució de productes químics aplicats a la construcció:

-  Impermeabilitzants / Aïllants
-  Fluids químics
-  Resines i morters
-  Tractament de superfícies
-  Complementos i industrials

Empresa líder en el sector de la tecnologia química aplicada a la construcció.





## T.Q. TECNOL, S.A.

### SEU CENTRAL - REUS



Dotada amb la més **avançada tecnologia:**

- Laboratori propi  
(investigació I+D)
- Aules de formació
- Àrees controlades per a emmagatzematge de productes especials
- Cuina-menjador
- Vestuaris
- Sales de reunions



## T.Q. TECNOL, S.A.

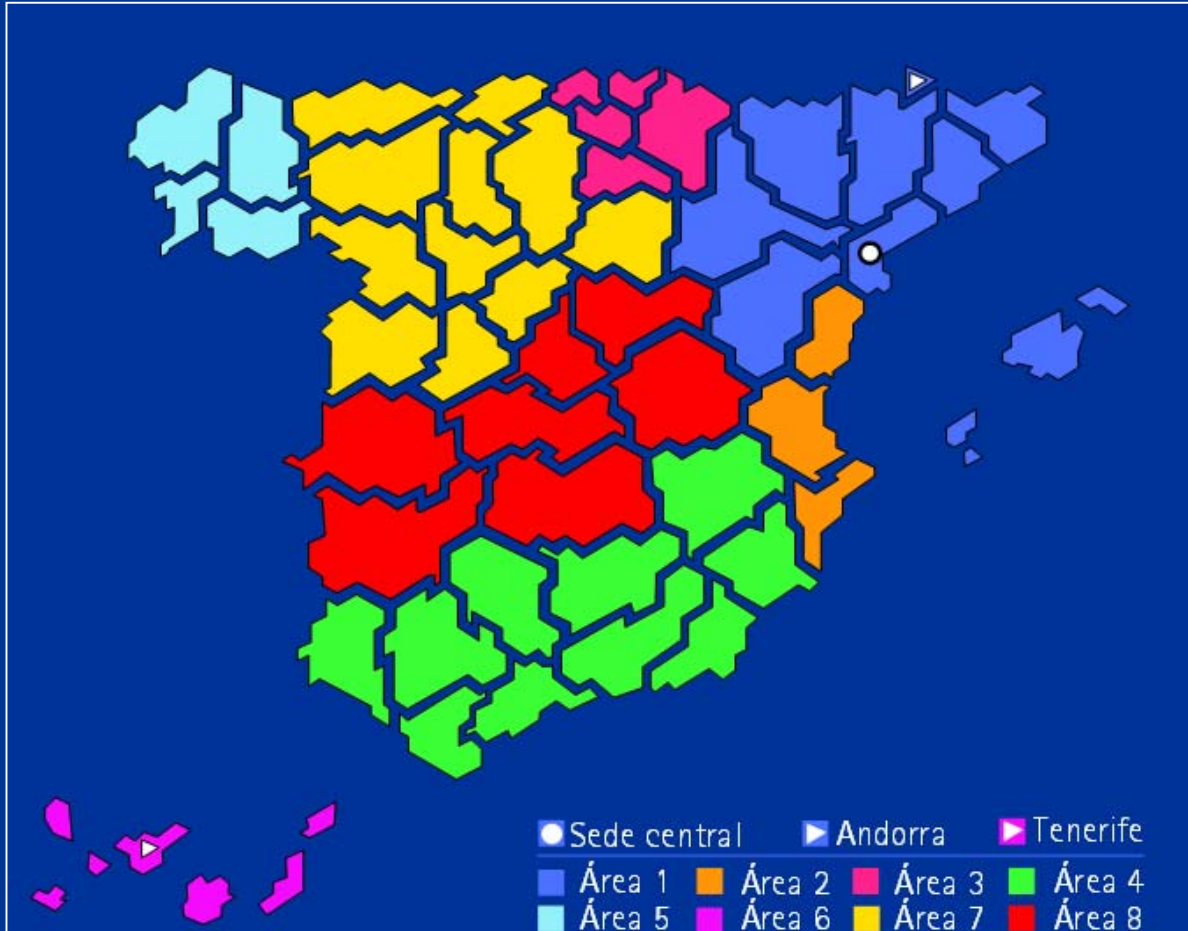
### DELEGACIONS COMERCIALS

#### TENERIFE

C/ Fuencaliente, 8  
Pol. Ind. Los Majuelos  
38108 LA LAGUNA

#### ANDORRA

Avda. Fiter i Rosell, 45  
Escaldes – Engordany  
PRINCIPAT D'ANDORRA





## INSTAL·LACIONS TECNOL

### DELEGACIÓ TECNOL A LA LAGUNA

Servei a les Illes Canàries

Obertura: Juny 2004



### DELEGACIÓ TECNOL A ANDORRA

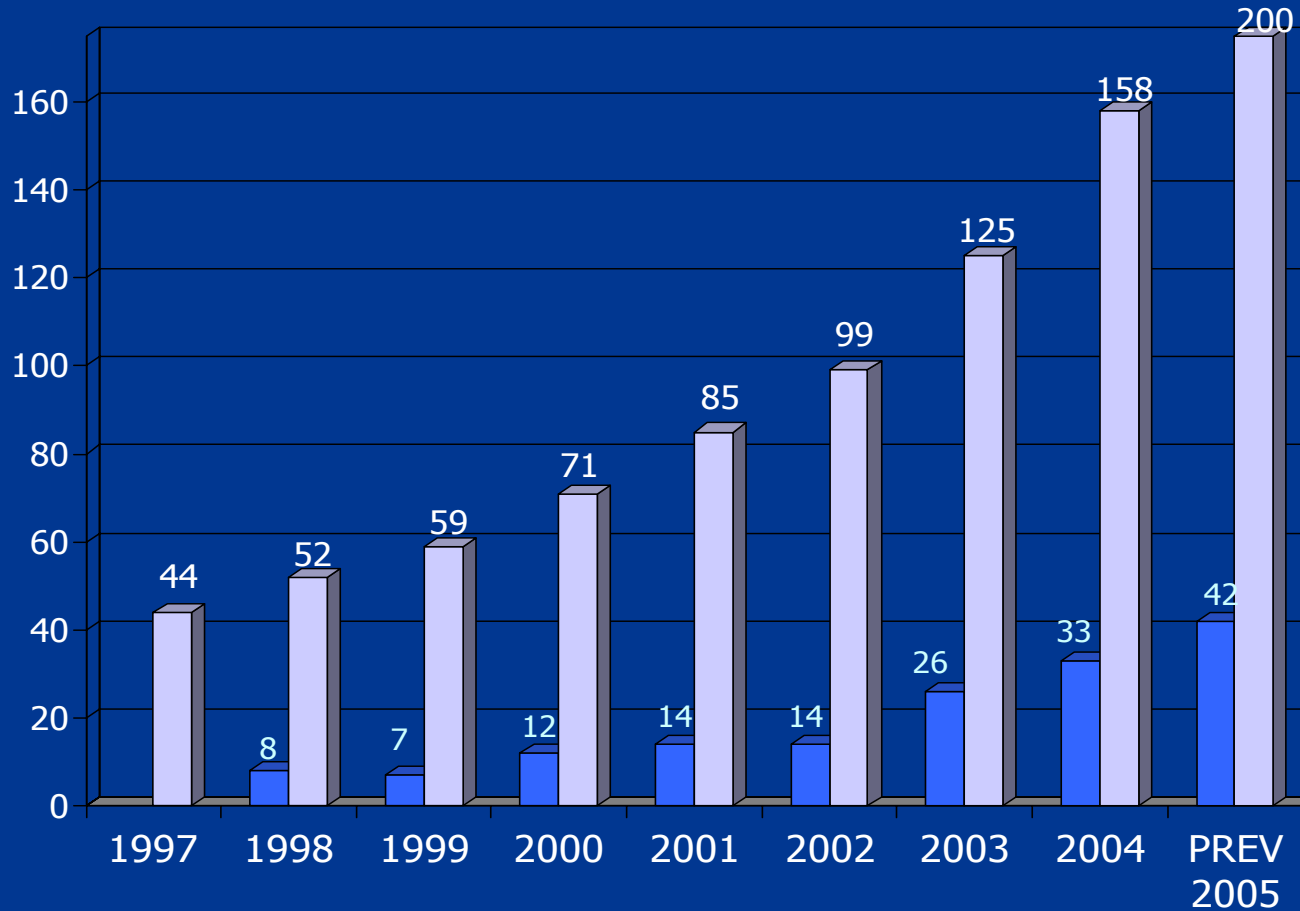
Servei d'atenció al client

Obertura: Desembre 2004



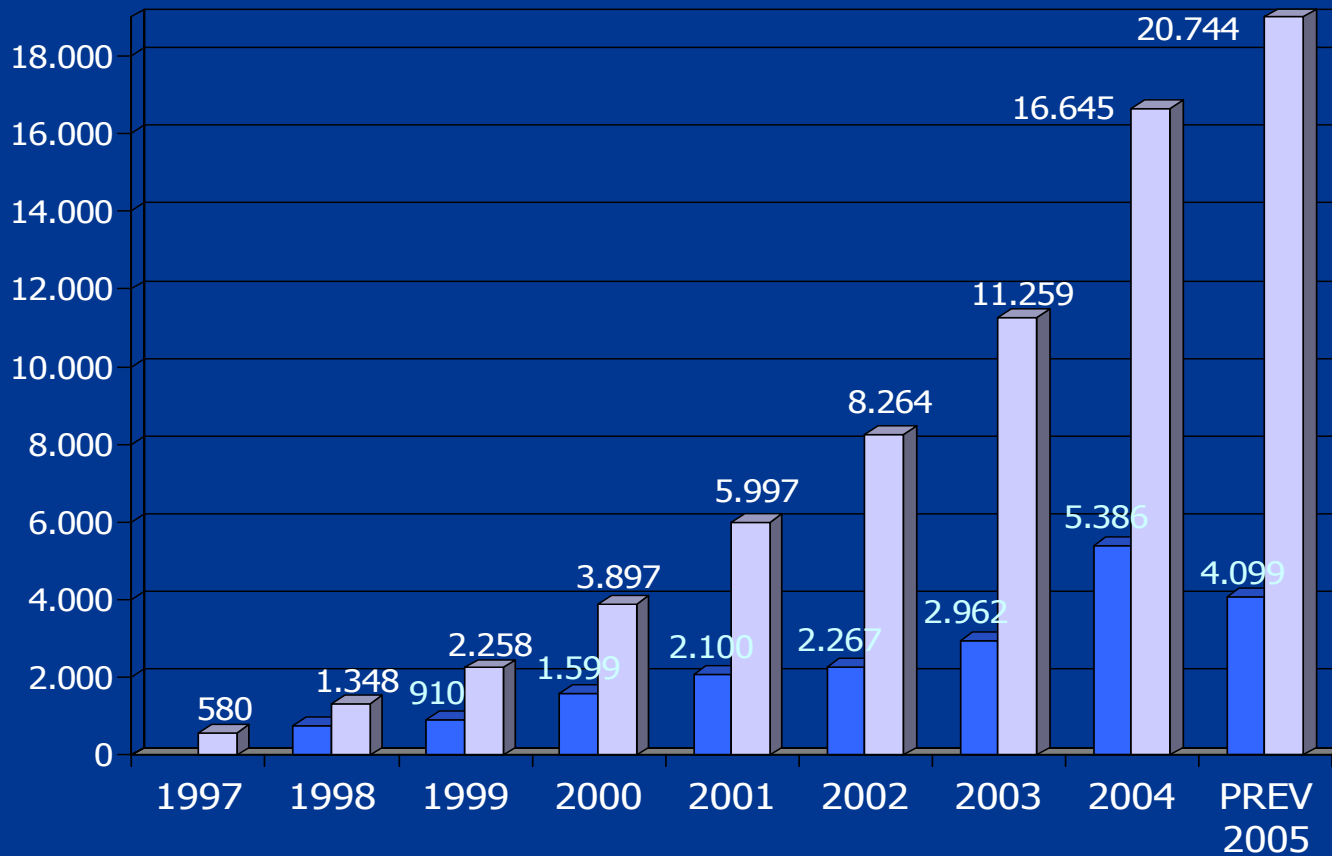


## EVOLUCIÓ DE PRODUCTE



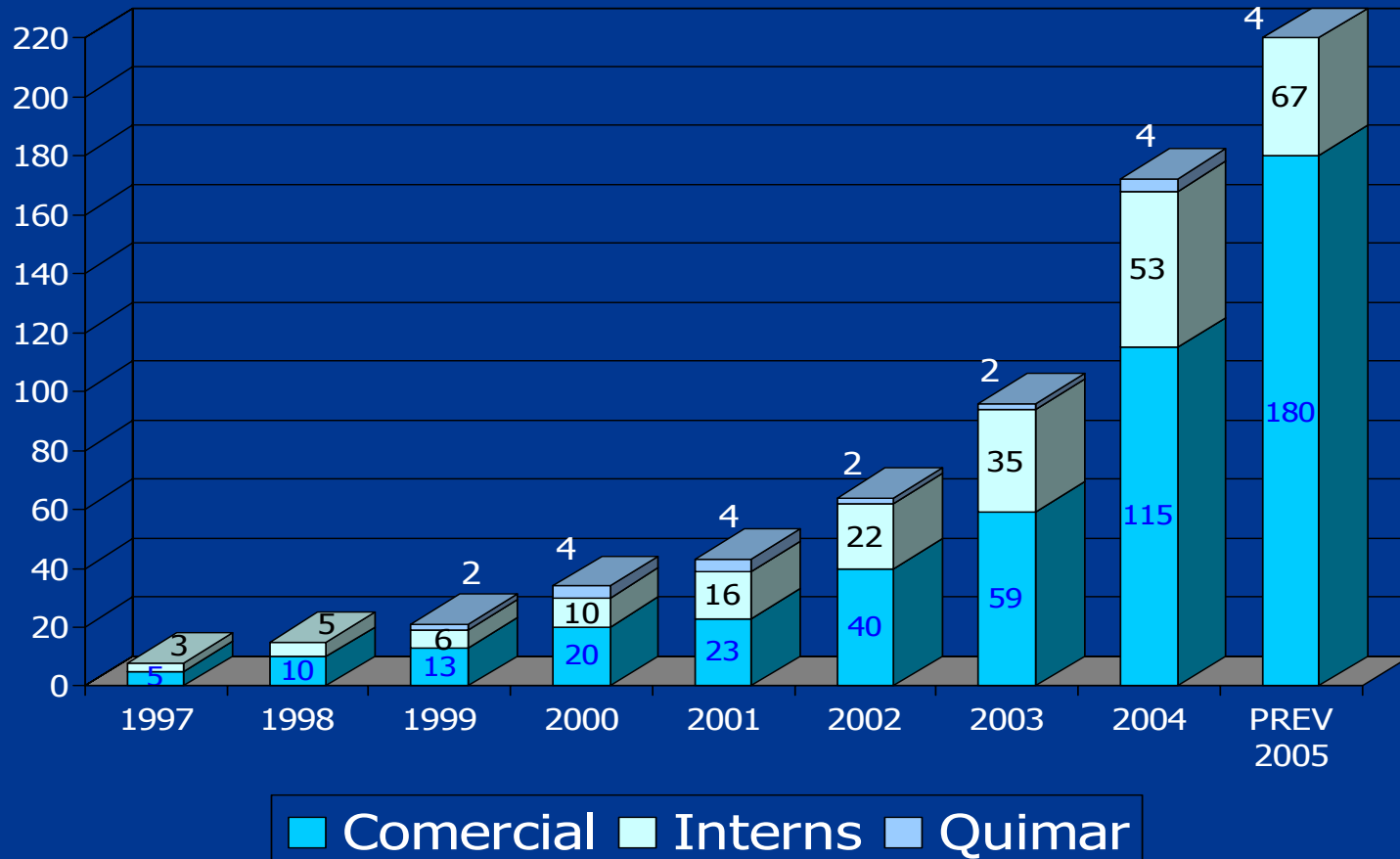


## EVOLUCIÓ CLIENTS



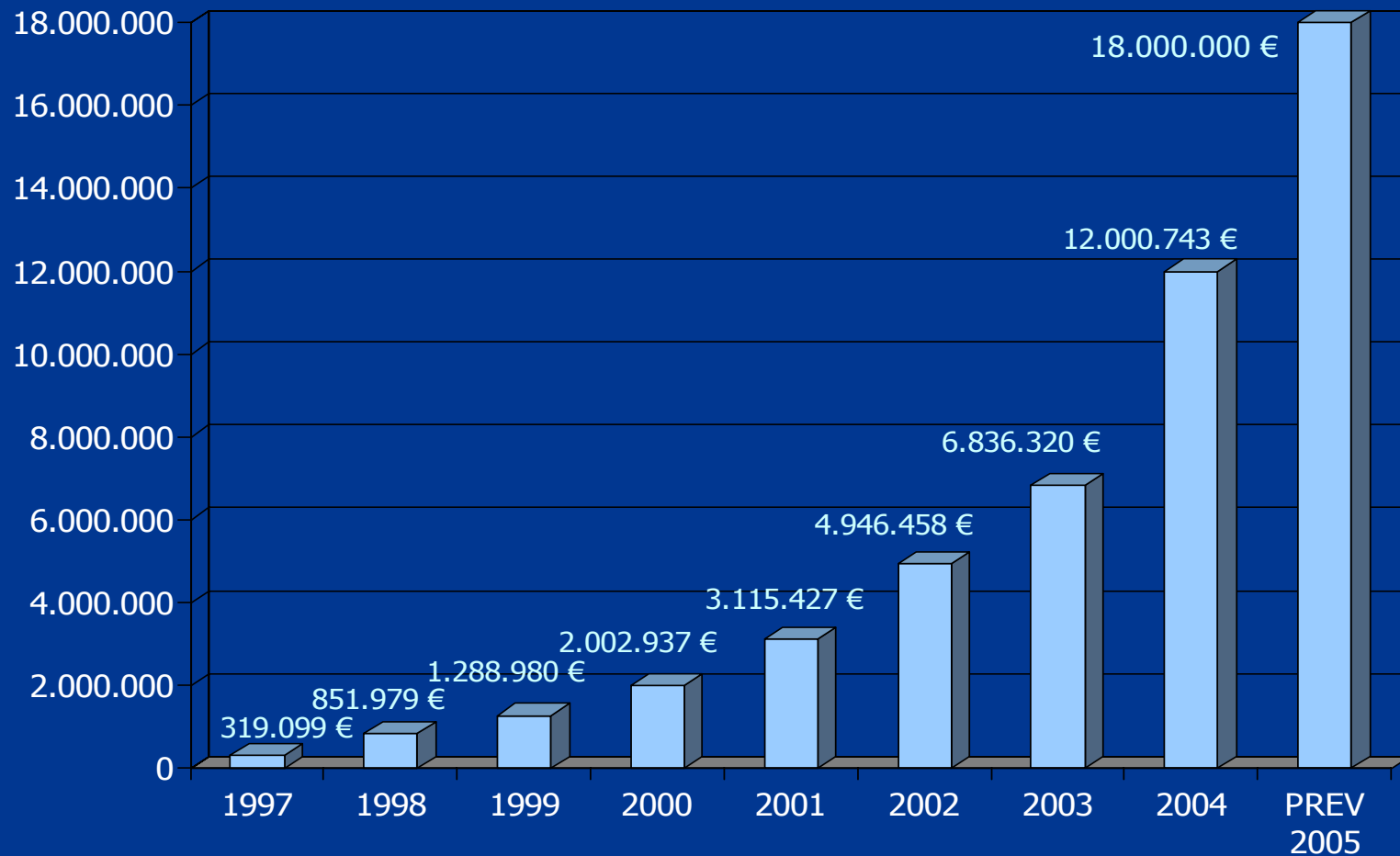


## EVOLUCIÓ PLANTILLA





## EVOLUCIÓ FACTURACIÓ





## CERTIFICACIONS

### CERTIFICACIONS OBTINGUDES PER TECNOL

TECNOL va ser la primera empresa a l'estat en **OBTENIR, MANTENIR i GESTIONAR** les 3 certificacions de:



ISO 9001



ISO 14001



SA 8000

**QUALITAT**  
(ISO 9001)

**MEDI AMBIENT**  
(ISO 14001)

**RESPONSABILITAT  
SOCIAL**  
(SA 8000)



## RECONeixEMENTS A TECNOL

- 2001 **Millor aplicació medi ambiental** de la Nit de l'Empresari (CEPTA)
- 2002 **Premi Gaudí a la Genialitat Empresarial** (Cambra de Comerç de Reus)
- 2003 **Millor PIME Medi Ambiental de Catalunya** (PIMEC SEFES) Premi entregat pel Molt Honorable President de la Generalitat de Catalunya, Sr. Jordi Pujol.





## RECONeixEMENTS A TECNOL

2004 Millor projecte pel foment de la conciliació del treball amb la vida familiar, de la VI Nit de l'Empresari (CEPTA). Premi entregat de mans dels Prínceps d'Astúries.





## POLÍTICA SOCIAL

### NORMATIVA SA 8000 de RESPONSABILITAT SOCIAL

- \*Vetlla perquè s'apliqui l'ètica social al model de gestió de l'organització.
- \*Evita que es produeixin desigualtats, discriminacions i injustícies salarials.



5<sup>a</sup> empresa a l'Estat en obtenir la certificació SA 8000.

1<sup>a</sup> empresa en gestionar la ISO 9001, ISO 14001 i SA 8000.





## POLÍTICA SOCIAL

### ACCIONS SOCIALS QUE DU A TERME TECNOL

1. **Activitats** lúdiques, esportives i culturals (entrades i descomptes)
2. **Maternitat / Paternitat**: Baby llibreta
3. **Ajuda complementària** per despeses d'escola bressol en treballadors amb fills d'edats entre els 4 mesos i els 3 anys
4. Subvenció de **cursos de formació** pels treballadors
5. Comunicació externa:
  - Mitjans de comunicació (comunicar a la societat)
  - Revista **TECNOL INFORMA** (clients i proveïdors)



SA 8000



## POLÍTICA SOCIAL

- 6. Comunicació interna:
  - Reunió interna mensual
  - **CIRCULAR INFORMATIVA** (mensual)
  - Bústia de suggeriments
  - Manual d'acollida – (Presentació TECNOL)
- 7. **Integració** de persones amb **discapacitat**
- 8. Contractació **d'estudiants en pràctiques**
- 9. Col·laboració amb **ONGs** (Projectes a Hondures i a Angola)
- 10. **Flexibilitat d'horaris**
- 11. **Conciliació del treball amb la vida familiar**
- 12. **Indicadors d'eficàcia**



SA 8000



## POLÍTICA DE QUALITAT

### CERTIFICACIÓ ISO 9001:2000 DE QUALITAT TOTAL (AENOR)

Garantitza una dinàmica de **millora permanent** en la gestió de l'organització creant procediments apropiats.

**OBJECTIU:**

**MILLORAR EL GRAU DE SATISFACCIÓ DELS  
CLIENTS**





## POLÍTICA DE MEDI AMBIENT

### CERTIFICACIÓ ISO 14001 DE MEDI AMBIENT (ECA)

- Contribueix a la sensibilització dels empleats amb el medi ambient.
- Gestió dels residus:

**RECICLATGE DE PAPER, PLÀSTIC, VIDRE I MATÈRIA ORGÀNICA.**

- Accions:
- Cursos de formació
  - Xerrades informatives

**Contaminació 0** → Reciclatge  
Disminució del consum elèctric  
Mínims residus





## POLÍTICA DE MEDI AMBIENT

### ACCIONS PER A LA MILLORA DEL MEDI AMBIENT

- Trituradores de paper i cartró
- Control del consum d'aigua
- Contenedors de plàstic, vidre, paper, piles...
- Reutilització del paper imprès a una cara
- Compra de cartutxos i tòners reciclats
- Encès automàtic dels llums exteriors per reduir el consum





## QUALITAT I INNOVACIÓ

### INNOVACIÓ TECNOLÒGICA

Col·laboració:

- **URV** Universitat Rovira i Virgili  
Nou sistema de gestió comercial SICOM
- **CENTRES D'INVESTIGACIÓ**
- **INVESTIGACIÓ PRÒPIA = R+D+I**



## EL REPTE DE FUTUR

### PROJECTE 2010

1. Seleccionar i formar un equip que **DIRIGEIXI TECNOL** i els seus productes al **LIDERATGE**.
2. Oferir un **excel·lent SERVEI i ATENCIÓ**, en un temps rècord.
3. Tenir un **TÈCNIC COMERCIAL** a menys de **30 minuts** de qualsevol **NECESSITAT**.
4. Consolidar TECNOL a **ESPANYA i ANDORRA**.
5. Incrementar la presència TECNOL a **FRANÇA i PORTUGAL**.
6. Plantilla TECNOL 2010: **1.000 PERSONES**



## EIXOS TECNOL

**INNOVACIÓ** → Investigació i desenvolupament de nous productes  
Canvi gratuït de producte durant 12 mesos  
Equip d'aplicacions TECNOL

**RAPIDESA** → Pressupost sense compromís en 48 hores  
Puntualitat i eficàcia en l'entrega de materials

**ATENCIÓ  
AL  
CLIENT** → Garantia de qualitat  
Servei post-venda amb garantia - - > 900 351 177  
Formació contínua de la xarxa comercial  
Diagnòstic i descripció de patologies





## INDICADORS D'EFICÀCIA

# LA CLAU DE L'ÈXIT

RELACIONAR ELS OBJECTIUS DE L'ORGANITZACIÓ  
AMB ELS INCENTIUS PERSONALS DE CADA TREBALLADOR



Incentius Econòmics

Incentius en Espècie





## RESUM

1997	- Naixement de TECNOL
1998	- Primera exportació a Andorra
1999	- Certificat de QUALITAT ISO 9002 d'AENOR
2000	- Primera edició TECNOL INFORMA
2001	- Certificat de MEDI AMBIENT <b>ISO 14001</b> d'ECA - <b>Premi</b> a la Millor Aplicació Medi Ambiental (CEPTA)
2002	- <b>Premi</b> Gaudí a la Genialitat Empresarial (CAMBRA COMERÇ) - Certificat de QUALITAT <b>ISO 9001:2000</b> d'AENOR - Inauguració Seu Central Reus
2003	- <b>Premi</b> a la Millor Pime Medi Ambiental (PIMEC SEFES) - Certificat de RESPONSABILITAT SOCIAL <b>SA 8000</b>
2004	- <b>Premi</b> al Millor projecte pel foment de la conciliació del treball amb la vida familiar (CEPTA) - Obertura delegació TENERIFE i ANDORRA



**GRÀNCIES PER LA  
VOSTRA  
ATENCIÓ**

