

A photograph of two people, a man and a woman, wearing high-visibility yellow safety vests over dark clothing. They are walking on a paved sidewalk. The man is on the left, looking down, and the woman is on the right, also looking down. The background shows a street with buildings and utility poles.

ME MÒ RIA 2009

can cet

Centre especial de treball fundat al 1995
Serveis integrals

can cet

Centre especial de treball fundat al 1995
Serveis integrals



ÍNDEX

Índex

[1] Can Cet l'empresa **05**

Protagonistes [1.1]	06
La nostra IdEntitat [1.2]	07
Valors que ens Mouen [1.3]	08
Model Organitzatiu [1.4]	11

[2] Projecte Empresarial **13**

Can Cet Social [2.1]	14
Can Cet Serveis [2.2]	16
Can Cet Natural [2.3]	18
Can Cet Clients [2.4]	20

[3] Balanç Empresarial 2009 **23**

Indicadors Socials [3.1]	24
Indicadors Econòmics [3.2]	29
Indicadors Qualitat i Medi Ambient [3.3]	30
Objectius vs Resultats 2009 [3.4]	31

[4] Visió de Futur **35**

Objectius 2010 [4.1]	36
Mes enllà del 2010 [4.2]	37



[1]

CAN CET L'EMPRESA

Protagonistes

Can Cet és una organització que treballa en promoure i assegurar la inserció social i laboral del màxim nombre de persones amb algun tipus de discapacitat, garantint així el seu dret a una feina digne i remunerada mitjançant la prestació de serveis d'ajustament social i laboral.

CAN CET TREBALLA PER AL DESENVOLUPAMENT SOCIAL I LABORAL DE PERSONES AMB ALGUN TIPUS DE DISCAPACITAT

Els beneficiaris d'aquests serveis són persones amb un alt risc d'exclusió laboral i de dependència social. Aquest col·lectiu es veu la majoria de vegades abocat a l'oblit. Les empreses ordinàries, juntament amb la societat, no tenen la capacitat de donar una resposta adequada al repte i les necessitats que aquestes persones plantegen. Com a conseqüència d'aquesta manca de suport, es queden sense una possibilitat real de desenvolupar un sentit d'autonomia envers elles mateixes, les seves famílies i la societat. L'horitzó tant personal com social d'aquestes persones es veu dràsticament reduït i les possibilitats de poder afrontar el futur amb un mínim de garanties són quasi bé nul·les.

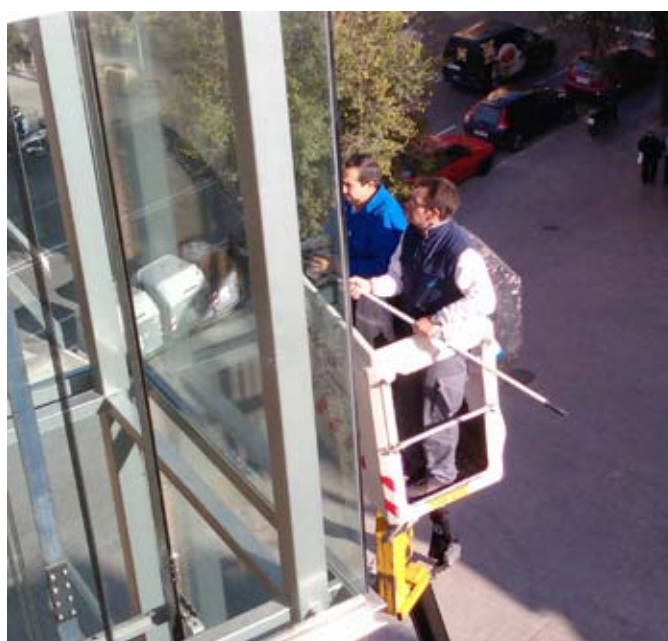


Can Cet treballa per al desenvolupament social i laboral d'aquestes persones; per reduir la seva marginació, perquè siguin protagonistes d'elles mateixes i perquè aquest protagonisme sigui la base des de la qual puguin desenvolupar un sentit d'autonomia i confiança envers les seves vides i el seu futur.

La nostra Identitat

A Can Cet treballem per ser una organització amb una identitat pròpia, motivada, consolidada, sostenible i en constant evolució. Volem tindre la capacitat de donar una resposta eficaç, eficient i àgil, tant a les demandes canviants dels nostres usuaris/treballadors com de la societat en general. La nostra manera d'actuar es basa en la integritat, la transparència, el servei, la qualitat i el interès general.

L'entitat inicia la seva activitat l'any 1995, i es constitueix amb un equip de persones amb disminució sensorial, tot i que en poc temps es comencen a incorporar persones amb disminucions físiques, psíquiques i, des de fa uns anys, persones amb trastorn mental. D'altra banda, des de l'entitat es treballa per aconseguir un creixement constant i sostenible, que permeti ampliar el nombre de beneficiaris del recurs. També es pretén aconseguir la plena integració sociolaboral dels usuaris del recurs. Des de el nostre centre especial de treball es facilita la integració i el manteniment d'una feina digna, es per això que ens considerem una **EMPRESA SOCIALMENT RESPONSABLE**.



**SOM UNA
EMPRESA
SOCIALMENT
RESPONSABLE,
SOSTENIBLE I
SOLIDÀRIA**

L'objectiu principal de l'entitat és servir com a mitjà d'integració social i laboral de persones amb discapacitat mitjançant diferents serveis que l'entitat realitza dins del mercat laboral. L'esforç de la nostra entitat per professionalitzar aquests serveis i poder accedir, així com mantenir-se, en un mercat laboral tan competitiu, ens a suposat un gran repte professional. La fidelització i les bones pràctiques dels nostres serveis ens han permès assolir uns nivells productius molt elevats i complir amb el nostre objecte social: la inserció de persones amb discapacitat. A més a més, des de l' inici de la seva activitat empresarial (gener 1995), no s'ha fet mai cap repartiment de beneficis; aquests han estat sempre reinvertits en la pròpia entitat, tal com s'especifica en els estatuts. És per això que el nostre plantejament presenta un nou model per afrontar aquests temps de crisis i podem dir que la nostra entitat ha sortit reforçada i es converteix en una **EMPRESA SOSTENIBLE**.

La nostra activitat, com a Recurs d'Inserció Laboral de col·lectius amb risc d'exclusió (bàsicament persones amb disminució de tot tipus), queda plenament avalada pel treball realitzat durant aquest anys, ja que el nombre d'usuaris a anat creixent any rere any. Som una **EMPRESA SOLIDÀRIA**.

Els Valors que ens Mouen

Empatia amb les Persones amb Discapacitat

La seva condició de persones suposa que estan subjectes a drets que els hi corresponen com a tals. Són persones amb les mateixes inquietuds que les demés en evolució permanent amb necessitats i amb un paper

social i laboral important a desenvolupar. Sintonitzem amb els problemes en que es troba aquest col·lectiu i fem un esforç per posar-nos en la seva pell. Això ens ha fet entendre que és un col·lectiu maltractat socialment i laboralment. A Can Cet fem nostre aquest problema i plantegem solucions donant eines a aquest col·lectiu de persones perquè puguin desenvolupar un sentit d'autonomia i responsabilitat envers elles mateixes, les seves famílies i la societat.

Servei a les Persones i a les Empreses

Les persones són el centre de la nostra activitat i les que donen el sentit a la nostra organització. L'atenció a les persones a tots els nivells esdevé un dels valors més importants per a nosaltres. Treballem per aconseguir un equip cohesionat i motivat, amb la finalitat de gaudir d'un clima laboral òptim i poder donar una resposta eficaç tant a les persones com a les empreses, a les quals oferim els nostres serveis.

Integritat en l'Assoliment de la Missió

El cor de l'organització és la integritat en l'assoliment de la missió. Tenim molt clara quina és la funció que portem a terme dins la societat, és per això que Can Cet no ha fet mai cap repartiment de beneficis ni el farà en el futur. Tots els beneficis s'inverteixen amb la finalitat de donar una resposta sostenible al sentit de la nostra entitat.

Transparència en Tot el que Fem

La transparència és el valor des de el qual ens relacionem amb els nostres grups d'interès. És el motlle des de el qual gestionem la relació, tant amb les administracions públiques com amb els clients, usuaris, treballadors, col·laboradors, proveïdors i societat en general. També entenem la transparència com una forma de ser senzilla i honesta.



Responsabilitat Envers la Societat

La importància de la nostra missió ens suposa assumir una responsabilitat envers la societat de la qual formem part. Aquesta responsabilitat, lluny de

suposar un pes, la considerem un repte des de el qual articulem totes les accions. També volem establir un diàleg amb els nostres grups d'interès; per aquest motiu establim uns criteris per identificar i classificar aquests grups d'interès, això ho portarem a terme dins de la implantació d'un model de gestió ètica i socialment responsable.

Compromís per Evolucionar

Volem establir com a valor empresarial el compromís de cerca contínua de les eines que ens permetin sintonitzar amb les preocupacions, inquietuds i novetats de la societat; establint, així, un mecanisme d'evolució per-

manent per poder respondre de manera autònoma a les necessitats del nostre entorn.

Aquest compromís ens ha portat a implantar els segells de qualitat i medi ambient, però no ens aturarem aquí si no que continuarem buscant eines que ens permetin millorar com a organització, entre aquestes eines destaquem la implantació d'un sistema de gestió ètica i també un pla d'igualtat de gènere.

Equilibri Organitzatiu

Per tal d'evitar rigidesa, indiferència i apatia dins la nostra organització; necessitem de la suficient flexibilitat per escoltar i promoure la participació del nostre equip humà i per adaptant-se a les condicions canviants de l'entorn i les persones. També necessitem de fermesa per tal de mantindre la nostra pròpia identitat, per prendre decisions i per assolir tots els objectius i fites plantejats.

És aquest equilibri el que ens permet operar amb eficàcia i garantia. També establim com a valors positius l'agilitat, l'eficiència i diligència en tot el que fem.

Orientació al Client i a les Persones

Els nostres esforços sempre estan orientats a la satisfacció dels clients. Per assolir la missió empresarial que ens hem marcat; necessitem garantir un nivell de qualitat elevat en tots els serveis que oferim, tant a la

societat com als nostres usuaris. En particular, aquesta orientació ens permet establir uns paràmetres de millora constant de la vida laboral dels nostres usuaris, així com dels serveis que oferim a la societat.



Model Organitzatiu

Model d'Intervenció Sociolaboral

Com a centre especial de treball realitzem un suport constant als nostres treballadors, tant a nivell de producció com a nivell social. El nostre model d'intervenció comença a l'entrevista de selecció on es fa una diagnosi psicosocial de la persona per adequar la seva integració al millor possible al nostre centre. Quan la persona és contractada, es realitza un pla d'acollida per facilitar l'adaptació al lloc de treball.

Periòdicament es realitzen seguiments, tant a nivell laboral com a nivell social, per tal de facilitar la integració i el manteniment de la persona en el món laboral; maximitzant les capacitats i disminuint les dificultats, per tal d'aconseguir una plena integració sociolaboral de qualitat.

Equip Tècnic de Direcció

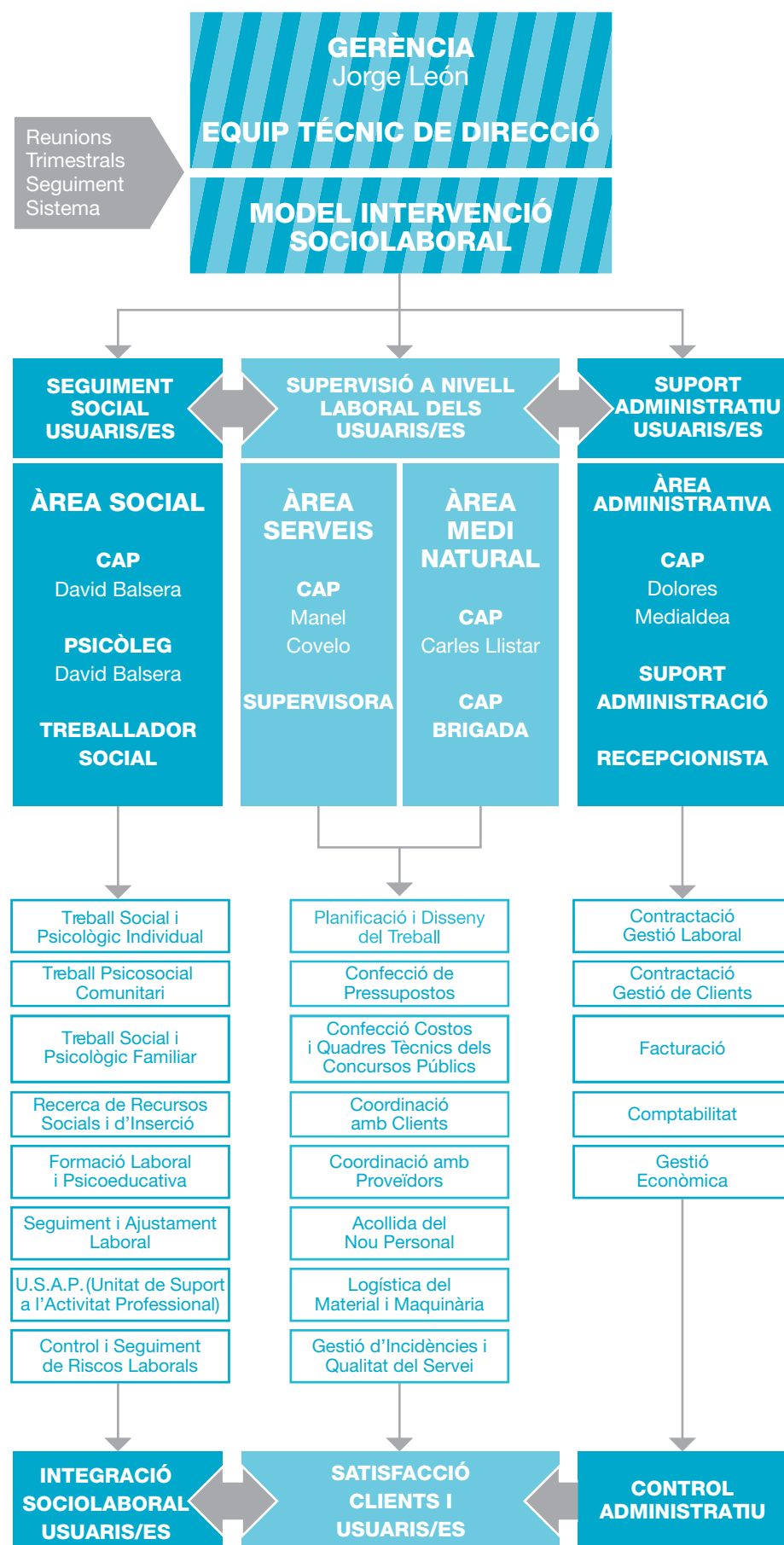
La gerència, juntament amb l'Equip Tècnic de Direcció, és l'òrgan que decideix les línies d'actuació bàsiques. S'estableixen reunions trimestrals com a mecanisme bàsic del sistema de gestió. També s'estableixen reunions periòdiques entre els integrants de l'Equip Tècnic de Direcció; per a solucionar problemes puntuals o urgents i per a facilitar una resposta àgil, flexible i adaptable a les necessitats del moment.

L'Equip Tècnic de Direcció el componen els responsables de les diferents àrees: àrea administrativa, àrea social, àrea de serveis i àrea de medi natural; tots ells juntament amb el gerent de l'empresa es reuneixen per analitzar les següents dades: revisió de l'estat d'evolució dels objectius i fites; revisió d'incidències de serveis; reclamacions de clients i no conformitats, revisió de suggeriments de millora i seguiment dels indicadors de qualitat i medi ambient.

En la darrera reunió trimestral de l'any, que servirà com a element de Revisió per la Direcció del Sistema també s'analitzaran els següents aspectes: seguiment del desenvolupament del Pla de Formació, resultats de la valoració de satisfacció del client, resultats de la verificació del compliment legal així com la revisió de les polítiques de l'empresa. Els elements de sortida de la revisió per la direcció inclouen: recomanacions per a la millora del sistema de gestió; definició de nous objectius i pla d'acció, pla de formació i pla d'auditories.

Aquest model organitzatiu ens dona agilitat, flexibilitat i adaptabilitat en la detecció, anàlisi i solució dels problemes. Aquesta capacitat de resposta ràpida ens permet, la majoria de vegades, de fer front als problemes en les seves etapes inicials, per lo que la solució és molt més senzilla. Creiem que aquest és el millor model organitzatiu, per a créixer i evolucionar d'una manera constant i segura.

Diagrama de Flux



Comentaris

La gerència, juntament amb l'equip tècnic de direcció, és l'òrgan bàsic de direcció. El mecanisme bàsic de funcionament és la reunió, tant trimestral del sistema de gestió com puntual per a la resolució de problemes urgents.

El model d'intervenció sociolaboral és l'eina principal, per donar compliment a la missió de Can Cet: la inserció sociolaboral del màxim de persones amb discapacitat.

El que vetlla per la implantació d'aquest model és l'àrea social, mentre que les àrees de serveis i medi natural faciliten el marc on es durà a terme aquesta intervenció sociolaboral. Finalment, l'àrea administrativa garanteix el suport i la viabilitat necessàries per dur a terme aquest model d'intervenció.

1. Àrea Social: les principals activitats que realitza l'àrea social són: selecció de personal, formació, realització de tallers psicoeducatius, coordinació amb la xarxa sociosanitària, coordinació amb recursos sociolaborals, avaluació i intervenció psicològica, intervenció social...

2. Àrea Serveis i Medi Natural: les activitats d'aquesta àrea són: distribució dels treballs entre els usuaris/es-treballadors/es, seguiment laboral en els enclavaments, distribució de roba, material i eines, cobrir les suplències amb la bossa de candidats, preparació de contractes

3. Àrea Administració: les activitats que realitza aquesta àrea són: gestió laboral, coordinació amb els usuaris/es-treballadors/es, gestió econòmica, ingressos i despeses, coordinació amb clients...

[2]

PROJECTE EMPRESARIAL

an cet
sa col·laboradora d'inserció sociolaboral
a especial de treball

Can Cet Social



Can Cet Social neix com a projecte al mateix temps que l'entitat, per tal de donar eines als nostres usuaris/es per poder desenvolupar-se per ells mateixos en el món laboral i en l'àmbit social. Can Cet Social s'encarrega de la selecció, formació i seguiment social dels nostres usuaris.

El seguiment social dels usuaris comença tot just quan hi ha una nova incorporació. Durant un o dos mesos es realitza una observació social del treballador mitjançant visites al centre de treball, tutories, etc...

Aquest seguiment social es realitza dins dels diferents serveis que Can Cet ofereix a la societat sent la neteja industrial l'activitat productiva principal, també treballa dins l'àmbit de la consergeria i atenció telefònica, i la jardineria i manteniment forestal.

A nivell social, Can Cet ofereix als seus usuaris uns beneficis de caire social mitjançant la intervenció de la treballadora social i la intervenció del psicòleg:

- **Treball social i psicològic individual del cas.**
- **Treball psicosocial comunitari.**
- **Treball social i psicològic familiar.**
- **Recerca de recursos socials i d'inserció laboral.**
- **Formació laboral i psicoeducativa.**
- **Seguiment i ajustament laboral.**

USAP (Unitat de Suport a l'Atenció Professional)

La unitat de suport a l'ajust personal i social de persones amb discapacitat engloba la seva feina dins de Can Cet, a través d'enclavaments socials. La funció de la unitat ha sigut donar suport als treballadors en el dia a dia de la seva feina, per intentar facilitar la seva integració laboral i social. Durant aquest any s'ha consolidat la unitat afegint a la mateixa nous professionals que han ampliat i millorat el servei. S'han realitzat diverses activitats de suport i recolzament tant a nivell individual (tutories individualitzades, seguiment telefònic, donar informació..) com a nivell grupal (formació, grups psicoeducatius, reunions, dinàmiques de grup...).

Dins la unitat s'ha treballat en diferents àmbits, a nivell familiar, social, laboral, personal, terapèutic, formatiu, cultural, d'oci i esportiu millorant la integració i la adaptació dels usuaris no només al món laboral, sinó a diferents àmbits de la vida diària.

També s'han realitzat coordinacions amb diverses entitats de la xarxa socio sanitària, sempre pensant en el benefici del treballador, per millorar la seva adaptació i la seva integració socio laboral.

Elaboració del PII

(Projecte Individual d'Inserció)

L'elaboració del PII comença després d'un període de temps d'observació d'un o dos mesos. Després d'aquesta observació es realitza la primera entrevista, o entrevista d'USAP, on es recullen tots els aspectes més rellevants de la situació actual i passada del treballador, igualment les propostes de futur.

Posteriorment, amb les dades aconseguides i les obtingudes del període d'observació, es realitza un estudi global bio psicosocial de la persona, amb l'objectiu de identificar les necessitats i les àrees d'actuació; fixant dins de cada àrea els objectius i las metodologies que s'aplicaran.

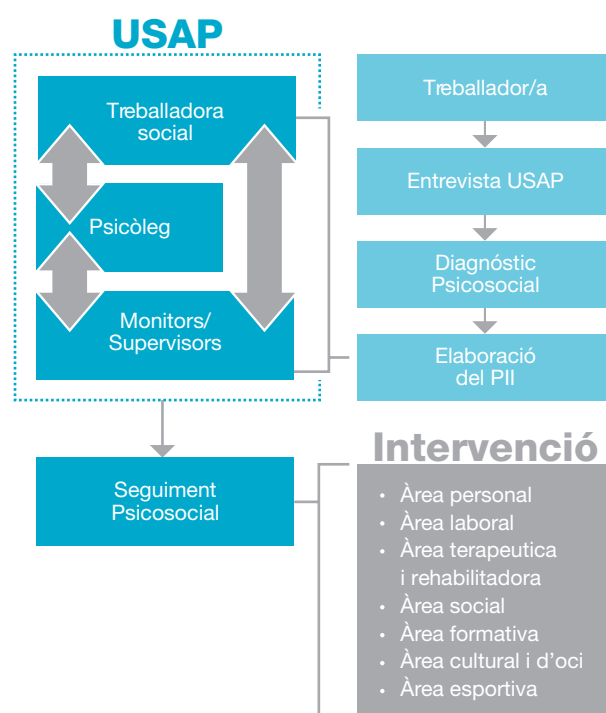
Després s'assigna un referent dins de l'equip d'USAP. Aquest professional s'encarregarà de facilitar el suport i la intervenció necessària, fent seguiment de la situació dins l'enclavament i coordinant-se amb altres professionals que estiguin en contacte amb la situació. Periòdicament es realitzen reunions entre l'equip d'USAP per porta a terme un treball coordinat i multidisciplinari dels casos.

Periòdicament es revisaran els PII per veure el grau d'assoliment dels objectius establerts i si s'han de revisar o modificar. Aquesta avaluació també serveix per veure en quin punt es troba el treballador, si s'ha de modificar algun àrea, obrir alguna de nova o tancar.

Tot això es registrarà al PII (Projecte Individual d'Inserció) del treballador/a, on es reflectirà un diagnòstic psicosocial, els objectius generals, i les àrees a treballar amb els seus objectius i metodologies respectives. També s'aniran anotant totes les intervencions en el full de seguiment.



Circuit de la Intervenció de l'USAP, amb l'Equip al Complet



Can Cet Serveis

Can Cet Serveis neix amb l'objectiu de garantir el màxim d'oportunitats laborals possibles als nostres usuaris/es. Volem arribar al màxim nombre de persones; és per això que no ens limitem a oferir serveis de neteja i consergeria si no que ja oferim altres serveis com de call center i digitalització de documents. Però no ens aturarem aquí si no que continuarem cercant nous serveis per donar una resposta amplia a les necessitats i reptes que plantegen les persones amb discapacitat.

Els tres punts principals de la nostra política de serveis són els següents:

1. **Diversificació dels serveis que ja oferim.**
2. **Recerca de nous serveis.**
3. **Ampliació del abast geogràfic que cobreixen els nostres serveis.**

Els serveis que oferim a la societat estan adreçats a tot tipus d'empreses: petites, mitjanes i grans, juntament amb administracions públiques i particulars.

**CAN CET SERVEIS
NEIX AMB EL
OBJECTIU DE
GARANTIR EL MÀXIM
D'OPORTUNITATS
LABORALS POSSIBLES
ALS NOSTRES
USUARIS/ES.**



Serveis de Neteja Edificis

- Aparcaments.
- Centres d'ensenyament.
- Centres Sanitaris.
- Conductes d'aire condicionat.
- Establiments i superfícies comercials.
- Façanes.
- Industrial.
- Local i magatzem.
- Oficines.
- Post Obra.

Serveis per a l'Espai Públic

- Abocadors.
- Façanes. (grafits, etc.)
- Escales Mecàniques.
- Forestal (boscós, marges fluvials, etc.)
- Mobiliari Urbà.
- Parcs i Jardins.
- Platges.
- Viària.

Serveis per a Particulars

- Aparcaments.
- Comunitats de veïns.
- Piscines.
- Pisos i cases.

Informàtica, Disseny i Publicitat

Digitalització de Documents

- Digitalització de documents

Teleoperadors / Call Center

Emissió de Trucades (outbound)

- Màrqueting telefònic.
- Teleoperadors (estudis de mercat, enquestes de satisfacció etc...)

Recepció de Trucades (inbound)

- Atenció telefònica.

Altres Serveis

Consergeria, Vigilància i Control

- Consergeria, recepció etc.

Can Cet Natural

En aquest departament es treballa en diversos serveis relacionats en l'àmbit de la jardineria i el treball a l'espai natural (forests, parcs, platges...), sent aquesta àrea la més nova dins el nostre centre però ja amb una forta consolidació.

L'àrea està dirigida per un enginyer tècnic agrícola i màster en agricultura ecològica, entre d'altres, que s'en-carrega de la gestió de la mateixa.

Servei d'Obra Menor

- Obra Civil; Recuperacions de Fonts, bancs d'obra, murs de contenció, pericons, paviments varis...
- Treballs amb pintura.
- Col·locació i manteniment de mobiliari urbà.
- Construccions varies com rampes graonades, escales i tanques amb materials diversos com eco traveses, fustes en autoclau o acer d'entra altres.

Servei Treballs Forestals

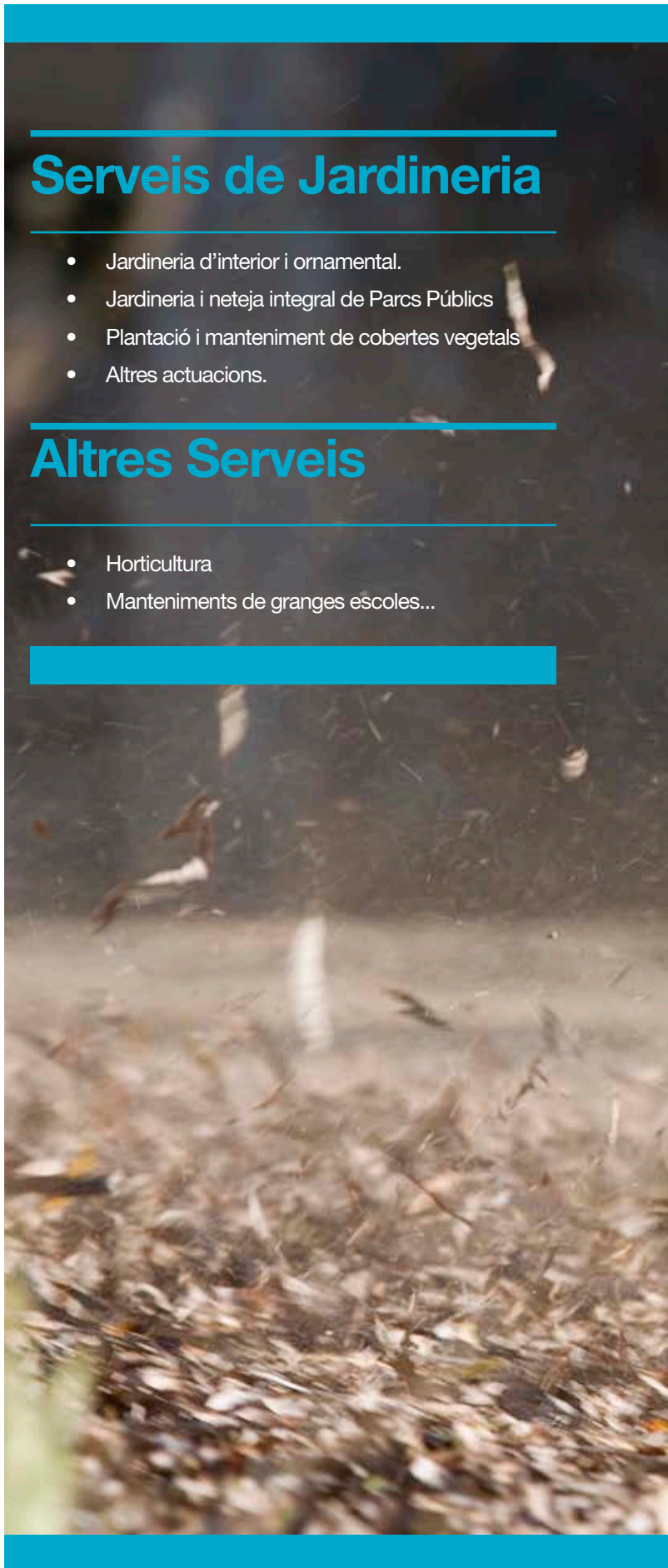
- Millora dels àmbits forestals i prevenció d'incendis;
 - Obertura i manteniment de Franges Forestals (FF)
 - Manteniment i obertura de les Caixes de Camins Forestals. (CC)
 - Manteniment de les Franges Urbanes (franges forestals d'àmbit urbà; FU)
- Arranjament de camins.
- Millora de la xarxa d'infraestructures i senyalització.
- Recuperació de pistes forestals degradades.
- Treballs de Bioenginyeria i Paisatgisme; restauració d'àrees degradades, millores dels espais fluvials...
- Serveis de neteja forestal (Bosc, marges fluvials, etc..)

Serveis de Jardineria

- Jardineria d'interior i ornamental.
- Jardineria i neteja integral de Parcs Públics
- Plantació i manteniment de cobertes vegetals
- Altres actuacions.

Altres Serveis

- Horticultura
- Manteniments de granges escolars...





Can Cet Clients

Can Cet Clients neix com a projecte empresarial amb la voluntat de fer partícips als nostres clients del projecte social que representem. Els hi volem transmetre que gràcies a la seva tria ajuden a promoure valors ètics i socials. No volem que els nostres clients ens vegin només com una empresa de serveis competent i eficaç, si no que també volem donar a conèixer quin és la nostra missió i la funció social que desenvolupem amb els serveis que oferim a la societat. És des de aquest punt de vista que els nostres clients esdevenen peces claus en el desenvolupament de les nostres activitats. No els considerem només clients si no col·laboradors del nostre objecte social.

Des d'aquí agraïm la confiança que han dipositat en nosaltres i confiem que la segueixin dipositant en el futur, ja que estan invertint en aconseguir una societat més justa i equilibrada per a tothom.

Aquest projecte també neix amb la voluntat de contactar amb nous clients que estiguin interessats en els serveis que oferim. Som conscients que necessitem nous clients per ampliar la possibilitat de donar feina a més persones amb discapacitat. Per aconseguir aquest objectiu estudiarem la manera d'arribar als nostres clients potencials.



Els Nostres Clients

GENERALITAT- Dep GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- Casal de Gent Gran de les Arenes- Terrassa.
- Casal Cívic Frederica Montseny- Manlleu.
- Casal de Gent Gran- Santa Perpetua de la Moguda.
- Casal de Gent Gran Creu de Barberà- Sabadell
- Casal Cívic la Devesa del Pla- Ripoll

GENERALITAT Dep. ACCIO SOCIAL I CIUTADANIA

- Serveis de Valoració i Orientació a Persones amb Discapacitat (CAD Badalona) Badalona
- Equip de valoració i orientació Laboral (EVO Laboral)- Barcelona
- Serveis de Valoració i Orientació a Persones amb Discapacitat (CAD Infantil Grassot)- Barcelona

GENERALITAT- Dep POLÍTICA TERRITORIAL I OBRES PÚBLIQUES

- Institut Geològic de Catalunya (IGC)
- Institut Cartogràfic de Catalunya (ICC)
- Institut Català del Sol (INCASOL)

-
- GENERALITAT- Dep. ECONOMIA I FINANCES
 - CONVENI OBRA SOCIAL “LA CAIXA- DIPUTACIÓ DE BARCELONA” I CONSORCI DEL PARC DE COLLSEROLA
 - AJUNTAMENT BADALONA- IMPO (Institut Municipal de la Promoció i Ocupació)
 - AJUNTAMENT SANTA COLOMA DE GRAMANET
 - AJUNTAMENT DE MANLLEU
 - AJUNTAMENT SANTA PERPETUA DE LA MOGUDA
 - THYSSENKRUPP ELEVADORES
 - FREMAP- Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales
 - CRUZ ROJA ESPAÑOLA
 - COMUNITATS DE VEINS DE LA VILA OLÍMPICA- BADALONA
 - CONFECCIONES SANTI,S.A.- BADALONA
 - DIVERSES COMUNITATS DE VEINS DEL BARCELONÉS NORD



[3]

BALANÇ EMPRESARIAL

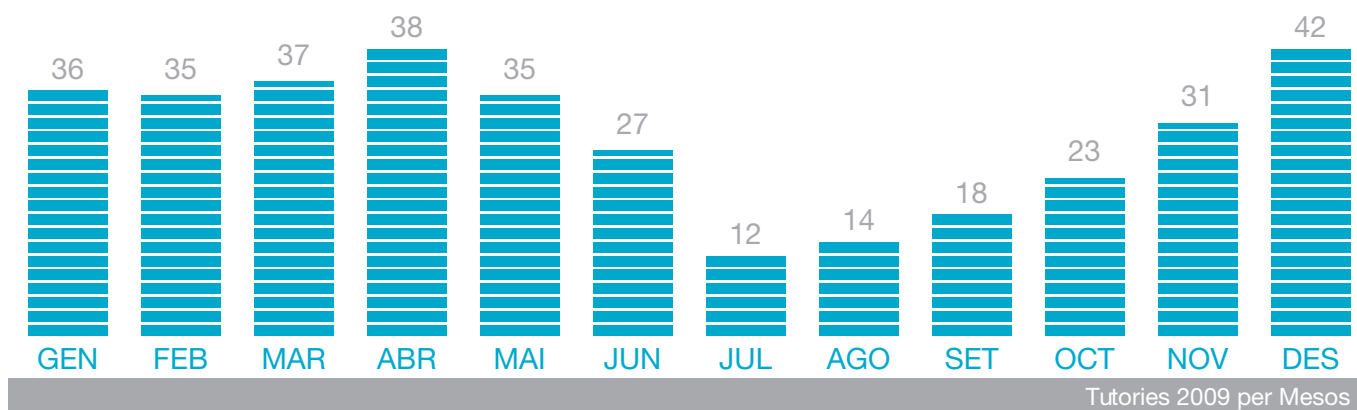


Indicadors Socials

Tutories

Durant el 2009 l'equip de l'Àrea Social ha realitzat un total de 348 tutories, 225 han sigut amb usuaris d'USAP, les 123 restants s'han repartit entre els demés usuaris. Aquestes tutories són un espai on els treballadors/es poden

expressar a nivell individual les seves inquietuds o dificultats personals per tal de poder-les treballar. S'han fet intervencions en diversos aspectes tant a nivell laboral com personal, social o familiar.



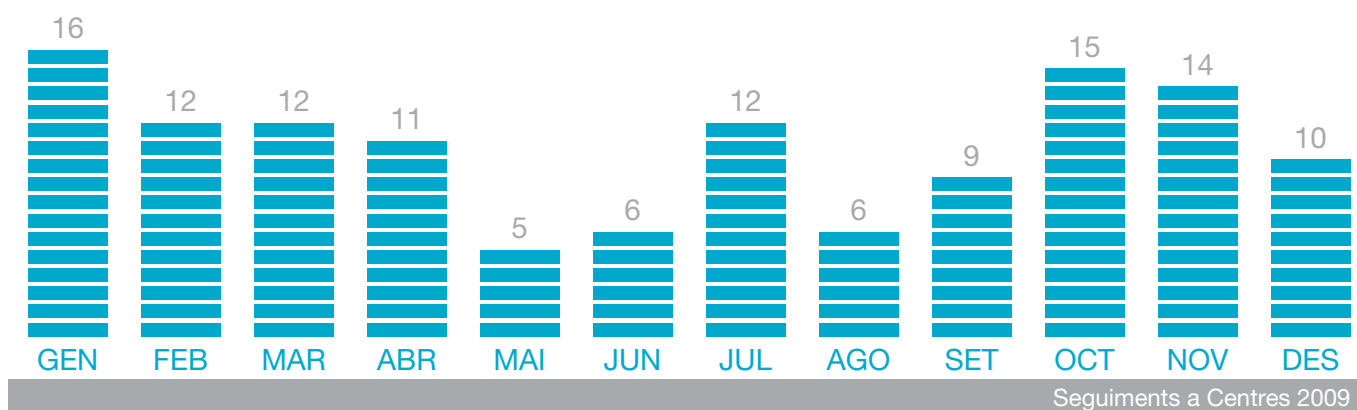
Seguiments a Centres

Durant el 2009 s'han realitzat 128 seguiments als enclavaments laborals.

És la manera de poder realitzar una observació de la conducta del treballador en el seu entorn de treball, valorar les habilitats i els hàbits que pugui tenir desenvolupant una tasca concreta, detectar problemes a nivell d'equip de treball, habilitats socials i de relació amb els companys.

Intentem promoure al màxim l'autonomia entre els nos-

tres treballadors, és per això que establim un mecanisme de col·laboració entre ells. Els que tenen més autonomia i experiència ajuden als que tenen més dificultats en l'adaptació al lloc de treball. Des de aquest punt de vista els treballadors amb més experiència realitzen tasques d'ajustament personal. Creiem que aquest model d'ajuda recíproca entre els nostres treballadors és molt beneficiós ja que promou un sentit de la responsabilitat i de l'amistat que beneficia a tothom.





Usuaris de Can Cet

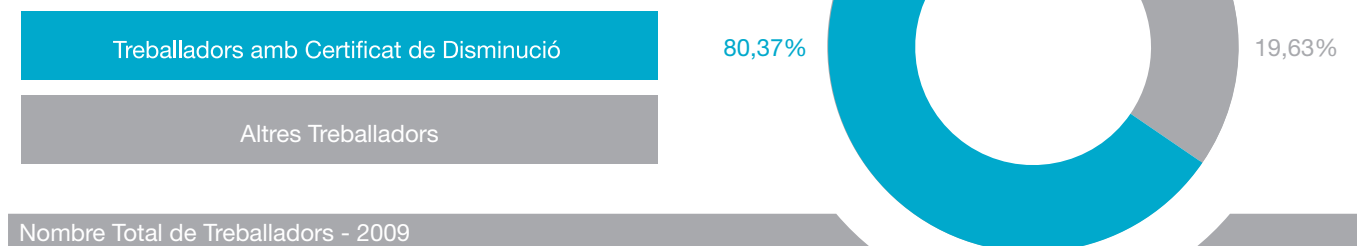
Destaquem el nostre compromís per realitzar una feina d'alt nivell en el que es dona prioritat al model d'intervenció sociolaboral en diferents àmbits tant a nivell d'usuaris/es, com en clients i entitats de la xarxa sociocomunitària, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida dels nostres treballadors/es en els diferents aspectes: social, laboral, personal, familiar... Aquest model d'intervenció s'ha vist reflec-

tit positivament en els resultats obtinguts durant el 2009. Ho exposem en les següents gràfiques.

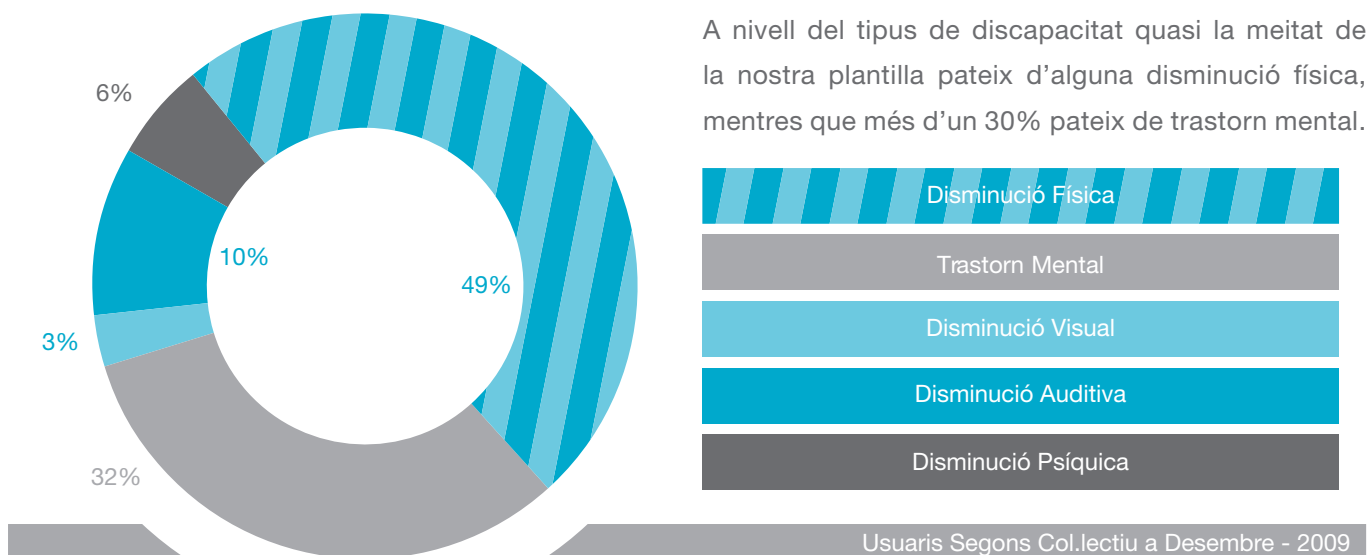
També les gràfiques mostren la gran labor social que fem ja que la majoria dels nostres treballadors pertanyen als col·lectius de més risc d'exclusió sociolaboral: persones amb discapacitat, dones i majors de 45 anys.

Percentatge de Persones amb Discapacitat

Més del 80% de la nostra plantilla té certificat de disminució, fet que consolida amb escreix el objecte social de l'entitat.

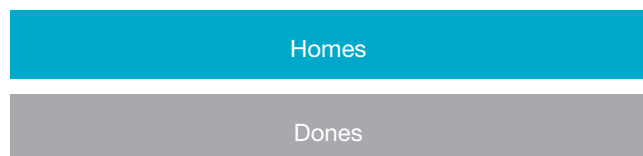


Tipus de Discapacitat



Distribució per sexe

El 61 % de la nostra plantilla són dones: fomentem així la inserció d'un col·lectiu històricament desfavorit.



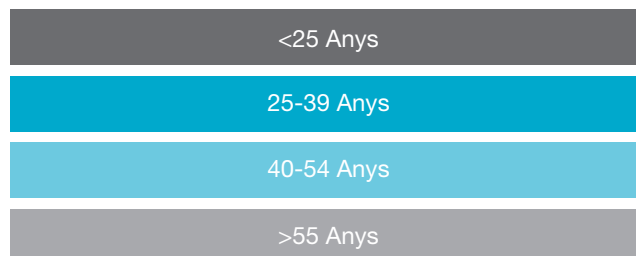
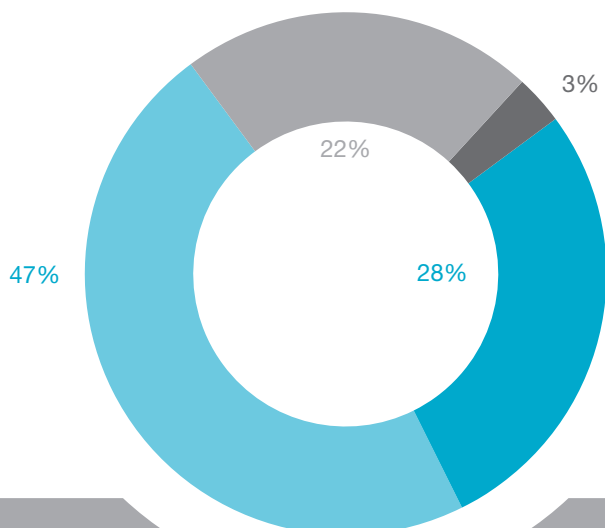
39%

61%

Per Sexe - 2009

Edat

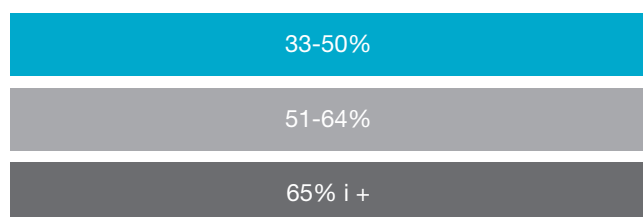
Un 69% dels nostres usuaris són majors de 40 anys, un col·lectiu amb un alt risc d'exclusió social i que, des de el nostre centre, estem inserint al món laboral.



Distribució per Edat

Grau de discapacitat

Més d'un 35% dels nostres usuaris amb discapacitat tenen més de un 50% de discapacitat i un 25% té més d'un 65% aquest són els usuaris d'USAP(Unitat de suport a l'atenció professional)



64%

25%

11%

Distribució per Grau de Discapacitat

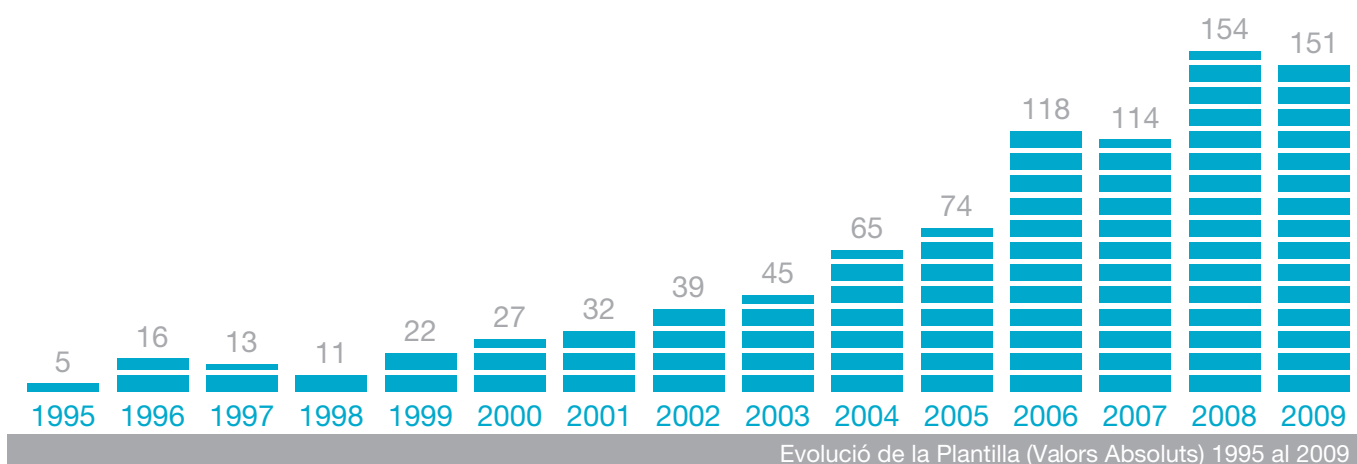
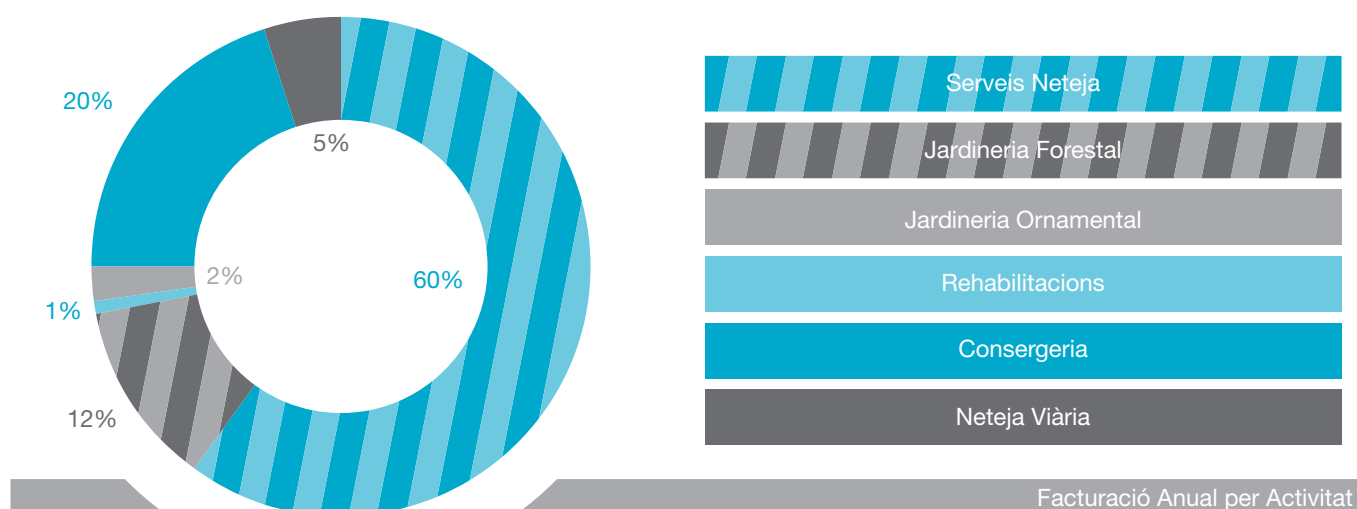
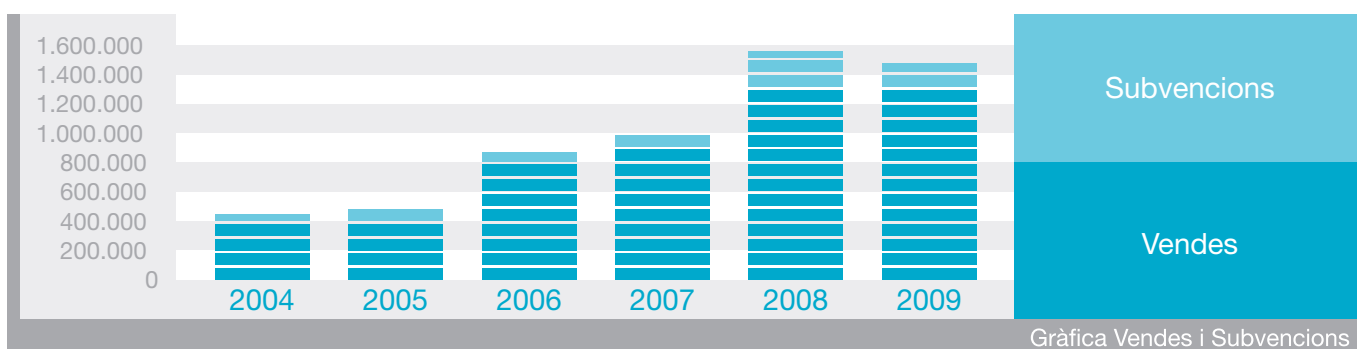


Indicadors Econòmics

Xifra de negoci

Tot i que el 2009 ha sigut en general un dels pitjors anys a nivell econòmic i en un àmbit lo suficientment general per abastar a tots els sectors econòmics, nosaltres hem aconseguit mantindre quasi el mateix nivell d'ingressos que l'any anterior, que ja va ser un any excepcional per

a nosaltres en lo que a facturació es refereix. La xifra de negoci només s'ha reduït en una mica més de 15.000€. És per això que considerem el 2009 com un any de consolidació en tots els nostres projectes i ens permet afrontar el futur amb garanties.



Indicadors de Qualitat i Medi ambient

El 2009 ha sigut l'any d'implantació del sistema de gestió de qualitat (ISO-UNE 9.001) i medi ambient (ISO-UNE 14.001) i és el primer any que tenim informació dels indicadors de processos. Tot i que el 2010 serà l'any de consolidació de tot el sistema de gestió, estem molt satisfets dels resultats obtinguts aquest primer any d'implantació i seguirem treballant per millorar, tant el sistema de gestió com els resultats dels objectius que ens anem marcant.

**HEM ACONSEGUIT
UN 90% DELS
OBJECTIUS
ESTRATÈGICS
QUE ENS VAM
PLANTEJAR A
PRINCIPIS D'ANY**

Les dades més destacades dels indicadors del 2009 són les següents:

Hem aconseguit un 90% dels objectius estratègics que ens vam plantejar a principis d'any, això per al que fa a la Planificació Estratègica de la Qualitat. Per al que fa a la Satisfacció del Client hem aconseguit un resultat de 34 punts sobre un màxim de puntuació de 40. En quan a gestió comercial, hem aconseguit un 74% dels concursos a que ens vam presentar, el que suposa un 24% més del que havíem projectat a principis d'any. En quan a la qualitat dels serveis també hem obtingut uns resultats favorables, un 77% de mitjana de qualitat en els serveis de neteja i un 87% en la qualitat dels serveis de consergeria.



Objectius 2009

La Gerència, juntament amb l'Equip Tècnic de Direcció de Can Cet es va marcar tres grans objectius estratègics i un objectiu medi ambiental per aquest 2009. Per tal d'establir el seu assoliment, van sorgir unes fites i unes accions que s'han anat portant a terme durant tot aquest any. El compliment dels objectius ha estat d'un 90% del total projectat a principis d'any. A continuació us presentem un resum d'aquests objectius, fites i accions.



Objectiu

Evolucionar qualitativa i quantitativament

Aquest ha sigut i serà el nostre principal objectiu estratègic. Per tal d'aconseguir una evolució sostenible i equilibrada, tant pel que fa al volum dels serveis que oferim com per la valoració de la seva qualitat, vam plan-tejar les següents fites i accions:

- Fidelitzar i augmentar el volum de negoci.
- Crear un sistema que ens permeti identificar, estructurar i valorar els processos productius.
- ✓ L'assoliment d'aquestes dues fites ha vingut donada per la implantació i certificació del Sistema de gestió de la qualitat i medi ambient (ISO 9001/ ISO 14001).
- Adquisició d'un local.
- ✓ A finals del 2009 vam adquirir un local de 502m²

Objectiu**Consolidació d'un equip de treball coordinat i motivat.**

La motivació i bona coordinació del nostre equip humà és un element bàsic per al nostre creixement, és per això que continuarà sent un objectiu estratègic en el 2010 amb la implantació d'un sistema de Responsabilitat Social Empresarial.

- Adquisició d'un local comercial.
- ✓ A finals de desembre vam adquirir un local de 502 m²
- Incentivar al personal tècnic.
- ✓ Mitjançant sortides lúdiques en equip i jornada intensiva a l'estiu.
- Formació.
- ✓ Aquest 2009 s'han impartit cursos de prevenció de riscos i de sistemes de qualitat.
- Crear equip de direcció.
- ✓ Mitjançant reunions generals dels responsables d'àrea.
- ✓ Reunions departamentals.
- Crear un suport informàtic per la millora dels processos productius.
- ✓ Creació d'una base de dades.
- ✓ Compra de hardware.



Objectiu**Assolir una identitat corporativa pròpia i ben definida**

Aquest objectiu ha sigut prioritari aquest 2009 i el mantindrem els propers anys, per a donar a conèixer qui som i els serveis que oferim.

- Recerca d'una nova imatge corporativa.
- ✓ Mitjançant un nou disseny de la imatge corporativa, aquest disseny va ser seleccionat i consensuat per l'Equip Tècnic de Direcció.
- Difusió i consolidació de imatge corporativa i millora de la comunicació.
- ✓ Canvi de nom.
- ✓ Disseny d'una nova imatge.
- ✓ Crear i registrar la marca en el registre de la propietat industrial.
- ✓ Retolació de vehicles.
- ✓ Creació d'un DVD corporatiu.
- ✓ Creació de catàleg i memòria.

Objectiu**Ampliar la recollida selectiva de residus**

Aquest objectiu medi ambiental l'hem assolit mitjançant les següents fites:

- ✓ Implantació d'un punt verd per als diferents residus.
- ✓ Aconseguir el 100% de reciclatge de paper i envasos.





[4]

VISIÓ DE FUTUR

Objectius 2010

De cara a l'any 2010 la Gerència, juntament amb l'Equip Tècnic de Direcció, planteja continuar consolidant i assolint aquests quatre objectius: Evolucionar Qualitativa i Quantitativament; consolidació d'un equip de treball coordinat i motivat; assolir una identitat corporativa pròpia i ben definida i millorar la nostra gestió de residus.

Per això cercarem noves fites i acabarem d'implantar les ja començades en aquest 2009. Així com a grans fites per el 2010 tenim:

- **Adequació d'un local comercial que integrarà oficines departamentals i magatzems.**
- ✓ **A finals del 2009 vam adquirir un nou local comercial, durant el 2010 el reformarem per fer el trasllat durant la segona meitat del l'any.**



L'assoliment d'aquesta fita serà vital per consolidar tots els objectius plantejats; aquest nou espai ens permetrà una millora substancial en la motivació i coordinació del nostre equip humà, també definirem molt millor la nostra imatge corporativa, amb les noves instal·lacions, podrem créixer en qualitat i serveis ofertats. A més, estem plantejant la reforma del local comercial des del punt de vista del Feng Shui, l'antic art xinès que estudia la interacció dels espais amb les persones, amb això volem aconseguir un espai sa i òptim per al desenvolupament de les nostres activitats. També volem reduir el consum

energètic mitjançant instal·lacions elèctriques i de ventilació de màxima eficiència.

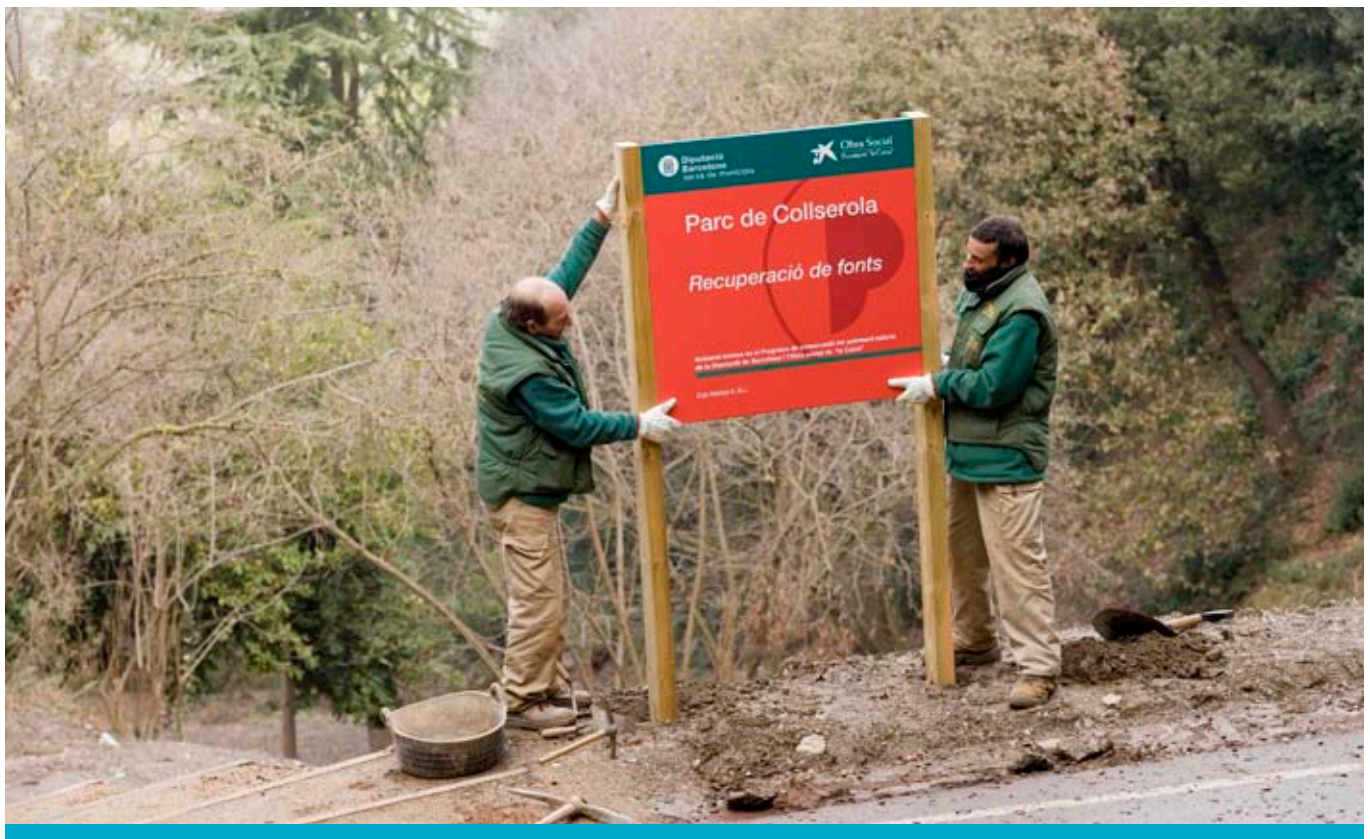
Altres fites plantejades per al 2010 són la implantació i certificació d'un sistema de gestió ètica i socialment responsable la SGE 21; també plantegem la consolidació i creixement dels serveis oferts, així com la recerca de nous serveis. Finalment, volem seguir treballant per millorar i ampliar el sistema de reciclatge de residus per complir amb el nostre compromís de respecte amb l'entorn natural.

Mes enllà del 2010

Des de Can Cet som conscients que aquests darrers anys, en especial el 2009 y aquest any que tot just en- cetem el 2010, són la base del que serem en el futur. Estem fent un gran esforç per projectar en els propers anys una empresa compromesa i consolidada amb el seu objecte social, que té cura del seu equip humà, que té clara quina és la seva missió i que sap la millor ma- nera de dur-la a terme. Entenem que aquests anys són la llavor de la qual sorgirà un nou Can Cet. Un Can Cet amb una imatge corporativa totalment consolidada, que ofereix un ampli nombre de serveis a la societat, amb un nombre creixent d'usuaris i amb un gran equip humà darrera.

Treballarem per aconseguir el millor marc possible per- què els protagonistes reals d'aquesta història tinguin la seva oportunitat.

**TREBALLAREM
PER ACONSEGUIR
EL MILLOR
MARC POSSIBLE
PERQUÈ ELS
PROTAGONISTES
REALS D'AQUESTA
HISTÒRIA
TINGUIN LA SEVA
OPORTUNITAT.**



Llistat de Colaboradors

Direcció General d'Igualtat i Oportunitat, DPT. DE TREBALL, Generalitat de Catalunya; Obra Social "LA CAIXA"; Obra Social "CAJA MADRID"; INSTITUT GEOLÒGIC DE CATALUNYA; AQU (Agència per la qualitat del sistema universitari de Catalunya); Miquel Rodo (Iniciatives Estratègiques, S.A.); Carmen Morenillas Auditors; Basurte Corredoria Assegurances; Assessoria Tormat; Garcia y Maroto asesores; 520 Serveis Gràfics; RASEC5 construccions i serveis, s.l.; FECETC (FEDERACIO DE CENTRES ESPECIALS DE TREBALL DE CATALUNYA); FESALC (FEDERACIO DE SOCIETATS ANONIMES LABORALS DE CATALUNYA); ACI (Associació de Comerciants e Industria de Sta. Coloma de Gramenet); CONACEE; Francesc Asensi, arquitecte; FREMAP, Sant Adrià del Besòs; Serveis Territorials de Barcelona, DPT. D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA, Generalitat de Catalunya; Institut D'Esports de Barcelona, AJUNTAMENT DE BARCELONA; Area de Medi Ambient, AJUNTAMENT DE BARCELONA; KONE ELEVADORES, S.A.; THYSENKRUPP ELEVADORES, S.L.; Secretaria d'Acció Ciutadana, DPT. GOVERNACIÓ, Generalitat de Catalunya; Secretaria d'Infància i adolescència, DPT. D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA, Generalitat de Catalunya; Secretaria per l'Imigració, DPT. D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA, Generalitat de Catalunya; IMPO (AJUNTAMENT DE BADALONA); INCASOL; INSTITUT CARTOGRÀFIC DE CATALUNYA; AGAUR, Agència de gestió d'ajudes universitàries; CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA; AJUNTAMENT DE BADALONA (Area Medi Ambient i Mobilitat); DPT. d' ECONOMIA i FINANCES, Generalitat de Catalunya; CONSORCI DEL PARC DE COLLSEROLA (Projectes i Obres, Medi Natural i Granja de Can Coll); DIPUTACIÓ de BARCELONA- Area d'Espais Naturals; ADFO VIC (SIL Osona)Associació Disminuïts Físics d'Osona; AMMFEINA Inserció sociolaboral Salut Mental; AMMAMME Amics Malalts Mentals; APRENDRE A APRENDRE Inserció sociolaboral; AJUNTAMENT SANTA COLOMA DE GRAMENET; AJUNTAMENT DE BADALONA; Associació JOIA - (Projecte ACCÉS, projecte ITINERE, projecte ADEMM) y servei Pre- Laboral; Associació RAUXA Rehabilitació alcohòlics; CAD Badal; CAD Badalona; CAD Terrassa; CCOO Federació d'Ensenyament; Centres Assistencials Dr. Emili Mira i López (Recinte Torribera); CSM Martí i Julià Àrea social; CLUB SOCIAL GRAMENET Salut Mental; Departament de Treball Secció CETs; ESCOLA VIVER CASTELL DE SANT FOIX Àrea Inserció sociolaboral; FECAFAMM Salut Mental; FEDERACIÓ ECOM (Sabadell, Sta. Coloma de Gramenet, Badalona) SIL's; FOMENT DE TERRASSA; FUNDACIÓ ELS 3 TURONS Tècnic del servei sociolaboral i Servei Pre-laboral; FUNDACIO ADECCO Consultoria; FUNDACIO MIFAS Inserció laboral discapacitats físics; FUNDOSA SOCIAL CONSULTING Tècniques de gestió; GRAMEIMPULS Intermediació laboral; GRUP GENERAL FORMACIÓ Formació empresarial; ICASS; IMD (Institut Municipal de discapacitats)- Ajuntament de Barcelona; IMPO (Ajuntament de Badalona); INPREIN Servei de Prevenció de Riscos Laborals; INSTITU GAUDI DE LA CONSTRUCCIÓ Inserció sociolaboral; OBRA SOCIAL CAJAMADRID; OTG Santa Coloma de Gramenet; OTL Grameimpuls, Oficina Tècnica Laboral (Salut Mental)- Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet; OTL i Oficina Tècnica Laboral (Salut Mental)- Ajuntament de l'Hospitalet; Patronat GRANJA SOLDEVILA-Promoció Econòmica; St. Joan de Deu -Servei Prelaboral Sant Boi de Llobregat; Servei Prelaboral Betula Badalona; Servei Prelaboral Coresa Sant Boi de Llobregat; Servei Municipal d'Ocupació (Badia del Vallès); Servei Prelaboral 3 Turons; VAPOR LLOCH Sabadell Inserció sociolaboral; Ramon Carballo Estruch; ETEGMA; Xavier de Esferik, Disenyador Gràfic; Lucas Santana Aguiar, Disenyador i Publicista; Thaís Carvalho, Fotógrafa; DNV CERTIFICATION; GLOBALIA SISTEMES 2007 SCCL; ESADE, BUSINESS SCHOOL; TRIODOS BANK (banca etica); AD SYSTEMS, SCP

can cet

Centre especial de treball fundat al 1995
Serveis integrals



can cet

Centre especial de treball fundat al 1995
Serveis integrals

Sicilia 109-111, local 2
Santa Coloma de Gramenet
08921 - Barcelona
T 93 468 54 30
F 93 468 54 31
www.cancet.org
www.canneteja.com