Bones pràctiques de Responsabilitat Social **2020-2021**

ALOVA, SL

www.respon.cat

respon.cat
Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE
PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

ALOVA, SL

Nom de l'empresa ALOVA, SL (Actividades Logísticas del Vallès, SL)
Sector d'activitat Logística
Plantilla 20 persones
Pàgina web alovasl.com
Adreça Camí Can Ferran, 4 – Nau 8 - Pol. Ind. Coll De La Manya - 08403 Granollers (Vallès Oriental)
Contacte 93 579 54 16 - info@alovasl.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

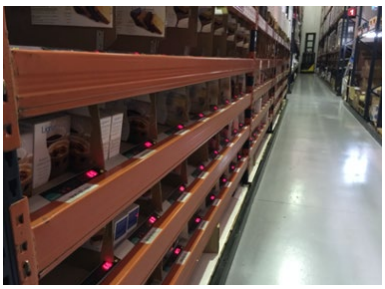
ALOVA, SL, fundada el 2001 com a operador logístic 3PL (*Third Party Logistics*), és una empresa familiar l'origen de la qual se situa 14 anys abans a l'entorn del sector del transport. Va començar com una forma d'aprofitar la nau que guardava els camions a les nits i amb el temps ha esdevingut un operador integral 4.0 especialitzat en el sector de la salut, que proporciona gairebé tots els serveis relacionats amb la logística que una PIME del sector pot necessitar: importació de cosmètics, "mostrateca" (emmagatzematge en condicions de temperatura controlada de mostres de cada producció), preparació de comandes convencionals i web, aplicació de *sleeve* (etiquetatge, empaquetatge i decoració amb plàstics especials), i manipulat en general (redecoració, preparació de pacs promocionals i re-embalatge).

Treballa majoritàriament per al sector de la salut (productes cosmètics, productes sanitaris, farmacèutics, alimentaris i ecològics). Disposa de dues naus a Granollers amb una superfície conjunta d'uns 2.000 m² i una capacitat d'emmagatzematge de 3.000 ubicacions de producte. El volum d'operacions supera les 5.000 unitats de producte expedides al dia cap a tot el món (comandes web internacionals).

Sota el lema "som el teu departament de logística", ofereix un alt nivell d'integració amb la clientela, agilitat, qualitat de servei i assessorament personalitzat que li permet optimitzar i minimitzar els costos logístics a la clientela.

Aquesta optimització de costos logístics suposa un element d'alta competitivitat al sector, que requereix d'una constant millora dels processos de la clientela, i la creació de sinergies entre els serveis comuns a diverses empreses i clientela alhora.

L'agilitat implica un alt nivell d'innovació i millora continuada amb constants nous petits condicionaments per donar servei a mida de cada situació i diversificació adaptada a les necessitats del món canviant de la logística. Innovar també requereix donar constantment més i més serveis i solucions a la clientela i invertir en maquinària i utillatge específics (quan ha calgut fins i tot de desenvolupament propi). Al 2021 preveuen patentar algun dels seus desenvolupaments.



L'alt nivell d'integració suposa que cal que es vagin incloent millores constants en tecnologies de la informació i comunicació (TIC), com per exemple amb el comerç electrònic amb la compatibilitat i connexió amb les plataformes estàndard Woocommerce o Prestashop de la clientela, o oferint sempre informació de l'estoc i de les operacions en temps real a la clientela (serveis logístics 4.0).

En general la seva clientela 3PL es composa d'una desena de PIMES i MICROPIMES, on la integració amb les empreses clients vol dir alhora una integració amb les persones que les conformen, de manera que per ALOVA SL, la seva clientela sempre té nom i cognom més que una raó social, i a més a més hi mantenen sempre una relació i acords a llarg termini. Per al cas específic de manipulats tenen un nombre més alt d'empreses clients, acostumen a ser empreses més grans, i les feines poden ser més esporàdiques o puntuals.

La cura i desenvolupament de les relacions personals són tant importants a nivell extern com intern, on la mitjana d'antiguitat de les persones que hi treballen és molt superior als deu anys.

ENFOCAMENT DE L'RSE

En ser una empresa familiar, s'enfoquen a les persones, i malgrat que el sector econòmic demana una flexibilitat elevada, l'horari laboral en general es de 8 del matí a 6 de la tarda, tot i que ara en temps de COVID -que per ser empresa de primera necessitat no han tancat tot i patir una caiguda important de l'activitat i un increment del costs dels EPI-, han adaptat l'horari a 7 del matí a 3 de la tarda, fet que per als llocs de treball de les àrees d'administració i manipulat (bàsicament ocupats per dones) ha estat especialment agraït. Un cop passat el moment àlgid del confinament s'ha hagut de tornar a estendre la jornada al magatzem i al manipulat per tal de donar el servei i la productivitat que la clientela requereix.

Les característiques i manera de fer d'aquesta empresa familiar també faciliten que es puguin atorgar determinades opcions de flexibilitat laboral individuals segons les càrregues de treball.

Com acostuma a ser habitual en PIMES, el focus i interès actual per avançar en RSE és formalitzar, estructurar i documentar les bones pràctiques disperses en els diferents àmbits, per tal de facilitar la seva incorporació a les habilitats ja instal·lades de gestió de sistemes i processos de l'empresa.

Ara mateix l'objectiu és posar negre sobre blanc pel que fa a persones, clientela, proveïment, relació amb la comunitat, etc. per tal de gestionar-ho millor i posar-ho en valor quan calgui. S'ha de tenir en compte que cada cop és un aspecte més important per a l'adquisició de nova clientela, així com també facilita enormement el compliment normatiu en assegurar-se anar més enllà dels mínims legals i acreditar-ho així en els diferents àmbits.

L'RSE forma part del valor afegit que aporten a la clientela que, en un sector amb alts nivells d'informalitat i precarietat laborals, sovint se centra exclusivament en el preu. Ser el 'departament logístic' de la clientela ha estat possible entre empreses que valoren la seva capacitat d'immersió i aportació de valor a la indústria 4.0 més que només el preu, i aquesta és la seva aposta de futur.

Durant els anys 2020 i 2021, després d'haver estat seleccionada, ALOVA SL ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

INNOVACIÓ RESPONSABLE COM A IMPULSORA DE L'RSE

En un sector amb tanta informalitat, ha calgut que ALOVA SL hi competeixi amb alts nivells d'agilitat i formalitat, i en molts casos l'adquisició de nova clientela es produeix quan prèviament han provat de cercar només el preu.

La seva aposta no és la de competir en preu sinó en qualitat, entesa en el sentit més ampli, i incorporar el màxim de tecnologia possible en tots els processos. N'és un bon exemple la solució en logística inversa per la qual han apostat davant la necessitat de millorar les entrades i especialment reentrades a magatzem. Els productes farmacèutics tenen codis QR que ho integra tot, però en la resta s'identifiquen pel seu codi de barres i també pel codi de lot o data que acostuma a estar sota els envasos i en formats poc accessibles per a la lectura automatitzada, i sovint separat del codi de barres. En el marc d'un projecte amb ACCIÓ (els cupons 4.0), s'està treballant en un sistema basat en la intel·ligència artificial que permeti la lectura òptica amb càmeres i ho integri en el sistema de gestió, de manera que permet la identificació unívoca de cada producte, quelcom imprescindible en sectors com el cosmètic.

Tanmateix, no sempre les **innovacions** introduïdes són tan clarament definibles en un projecte. En la majoria de casos són petites millores continuades que generen un gran valor afegit de forma conjunta, com en la invenció d'utillatges per poder fer certs manipulats o simplement amb petits 'trucs' que fan que la feina surti i es faci millor.

N'és un exemple l'aplicació que fan amb el que s'anomena 'envàs cònic', que requereix que l'etiqueta o l'*sleeve* mantingui l'horitzontalitat malgrat la forma de l'envàs (per a mantenir per exemple la correcta lectura dels textos). Cada petit repte s'afronta amb una petita invenció.

Un altre exemple és el "Robus-Pack", un sistema d'*sleeve* amb el que asseguren que dos productes empaquetats junts no se separen ni es mouen dins.

Mantenen un alt nivell d'implicació i **participació** amb iniciatives de l'entorn. ALOVA SL és sponsor del Beauty Clúster Barcelona, un dels que té l'estrella de plata a nivell internacional; també és sòcia directa de PIMEC i gaudeix també dels beneficis de la seva ubicació en un "Polígon Empresarial de Qualitat", acreditat per la CEPE (Coordinadora Espanyola de Parcs Empresarials), gràcies a la tasca desenvolupada per l'Ajuntament de Granollers i el suport de l'Associació d'Empresaris i Propietaris del Polígon Industrial de Coll de la Manya, pel que fa al disseny d'un parc empresarial que tingui totes aquelles infraestructures i serveis necessaris per la correcta operativa de la indústria.

En la seva **comunicació amb la clientela** incideix en especial en transmetre el cost de la no qualitat que té per a la clientela, com ho és l'associat a què el producte no sigui al lineal al seu moment, un ràtio d'incidències el més proper a zero possible, o el relacionat amb la ruptura del pac o sleeve (en especial és fefaent en casos on el pac inclou productes de diferent mida i volum, on cal assegurar la seva immobilització). En casos on l'acabat sí que importa, és on l'empresa hi pot aportar més valor afegit, i per tant els sectors on això es valor són els objectius d'ALOVA SL.

L'assessorament a mida fa que cada producte d'empresa client sigui un nou repte, amb acompanyament en els serveis lligats amb el reciclatge, recomanacions en el disseny dels símbols, pre-talls als packs per a facilitar-ne l'obertura, coneixement en envasos ecològics, reduir la no-qualitat, etc., que podran abordar gràcies a aquestes petites invencions que formen part de la manera de ser com a empresa i de cada persona que hi treballa, en el marc de la filosofia de ser part i ser el departament de logística dels clients.

Fins i tot en molts casos incorporen també fer de central de compres en aquells materials logístics d'ús més habitual, com per exemple materials d'embalatge (film, caixes, precinte, etc.).

COMPRA DE PROXIMITAT COM A VALOR AL SECTOR LOGÍSTIC

La filosofia que trasllada com a empresa familiar, propera a la seva clientela, a les persones que hi treballen, també l'apliquen al proveïment, on més del 90% és **compra local** o km. 0, establint relacions de confiança a llarg termini, i acompanyant també en la millora continuada a les empreses proveïdores davant d'alguna nova necessitat que els pugui sortir.

Atès que és una empresa certificada en ISO 22716, disposa d'un mecanisme **d'avaluació i d'homologació de les empreses proveïdores**.

El mateix principi s'aplica a la resta d'àmbits econòmics de l'RSE, mantenint per exemple un estricte respecte a la **competència lleial** i cooperant amb altres empreses del sector quan és necessari o està en disposició de fer-ho quan calgui, tal i com han fet durant força temps.

Amb les **administracions públiques**, més enllà d'aplicar els principis de la fiscalitat responsable, també estableixen un marc de col·laboració quan se'ls cita o demana col·laboració des de les administracions públiques, en especial les locals.

GANES DE TORNAR-LES A VEURE

La proximitat és un valor també essencial en l'àmbit de les persones que hi treballen. L'empresa disposa per a l'activitat ordinària d'un **grup estable de 20 persones**, totes amb contracte indefinit, mentre que per les activitats punta o estacionals s'acostumen a contractar depenent de l'any entre 15 i 20 persones a través d'una empresa de treball temporal. En la mesura que es pot anar consolidant activitat, com ara recentment ha passat, s'ha incorporat a la plantilla fixa una persona que havia vingut treballant de forma temporal.

De la mateixa manera que a l'empresa li agrada ser valorada per part de la clientela per quelcom més que el simple preu, les persones amb responsabilitats directives també tenen en la seva essència el desig de **valorar les persones** primer com a tals, abans que com a treballadores, i més encara també per necessitat estratègica, perquè per les activitats puntuals i estacionals també volen tenir-hi els millors professionals. Volen **que les persones repeteixin**, volen tornar a veure-les, i si fos possible les incorporarien en la plantilla fixa. Aquest és l'esperit amb que es gestionen les relacions amb les persones col·laboradores.

Les tasques que han de desenvolupar requereixen en general d'una habilitat i productivitat que no tothom és capaç de fer, atès que per fabricar el que sempre acostumen a ser sèries curtes, ALOVA SL vol ser un refugi per a bons i bones professionals el lloc de les quals en altres empreses seria robotitzat, i en canvi aquí no es fa perquè cal flexibilitat funcional, adaptació i aquesta capacitat de poder fer les petites millores i aportacions que en el dia a dia fan de la innovació la raó de ser empresarial.

Ser una empresa desitjada per a treballar-hi vol dir també oferir un tracte just, tant personal com econòmic, i proporcionar ocupabilitat futura, encara que sigui en altres empreses. Per aquest motiu, per exemple, l'empresa atorga un certificat de bones pràctiques intern a aquells treballadors que mostren domini de les bones practiques de fabricació de productes cosmètics a fi d'enriquir-los el currículum.

ALOVA SL és una empresa en certa mesura de poca tecnologia i alta intensitat de tasques humanes, per bé que la tecnologia i els utillatges i utensilis els ajuden a fer-ho millor, però seguirà sent de màxima intensitat humana.

L'empresa està sota el conveni de la fabricació i envasats per a tercers, i la pràctica totalitat de la plantilla té complements salarials que permeten estar força per sobre del salari mínim fixat per conveni. Disposa d'un pla de formació anual per al seu personal i d'una formació d'acollida a noves incorporacions (fixes o temporals), a banda lògicament de les instruccions de seguretat en el lloc de treball.

En aquets sentit, es manté un cert ànim de formalització i seguiment de les pautes que determina l'ISO, per tal de garantir un entorn professional, a banda del familiar, que s'aporta a través del tracte just.

La història ha posat a prova aquest sentit, en especial quan el 2008 van superar la crisi amb èxit, mantenint el mateix equip humà malgrat les circumstàncies.

VERS L'RSE ACTUAL I FUTURA: SLEEVE I LOGÍSTICA 4.0

El principal mecanisme de formalització que ha tingut fins ara l'empresa ha estat el sistema de gestió implantat amb la certificació ISO 22716 (qualitat en sector cosmètic). Cal afegir-hi el compliment normatiu, en especial les auditories i mecanismes de l'agència del medicament i la Generalitat de Catalunya, per controlar que no s'envia res en quarantena ni caducat, i tenir traçabilitat logística, atès que tot el que entra a les seves instal·lacions en surt, només se'n fan transformacions de pac, sleeve, etc. La traçabilitat i logística inversa doncs és un aspecte molt controlat i formalitzat. Això mateix passa també amb el reciclatge selectiu de residus, que es fa de manera escrupolosa i sempre amb gestors autoritzats.

El sistema disposa d'una persona que hi dedica part del seu temps, com a tècnic responsable de processos associats als sectors de cosmètics, farmacèutics i qualitat en general.

Tot i això, com és habitual en les PIME pel que fa a l'RSE, la gestió no és prou formalitzada, i és aquesta la voluntat per seguir caminant de la mà per a fer l'embolcall ideal de la gestió responsable del que ja es ve fent i es pot fer a futur, incloent també aquells aspectes com els ambientals o socials en què, malgrat que com a gestora 3PL no hi té una responsabilitat ni veu directa (és el client el que dissenya i decideix què vol), sí que hi pot incorporar un acompanyament i una innovació que prengui forma de valor afegit al servei que s'hi ofereix.

CONCLUSIONS

ALOVA SL disposa d'una quantitat important de bones pràctiques, moltes de les quals provenen del tarannà familiar de l'empresa i les ganes de treballar bé i sentir-se bé a l'hora d'acabar la jornada laboral. Tot ben alineat amb l'activitat i molt vinculat amb l'essència real de l'RSE: la millora lenta però continuada en tots els àmbits de gestió empresarial. Avançar en la formalització és sense cap mena de dubte el camí adient en el punt actual.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2021 per Xevi Agulló, a partir de les entrevistes realitzades a Josep Manel Rodeiro, director de qualitat i sistemes, i a Nuria Muñoz Córdoba, sòcia i directora financera, d'ALOVA.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració de la Cambra de Comerç de Barcelona i del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.

respon.cat

Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

info@respon.cat

@respon_cat

www.respon.cat

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

PIMRSE

Consell General de Cambres de Catalunya

Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball