



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2023 - 2024**

**ICDQ Instituto
de Certificación SL**

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



ICDQ Instituto de Certificación SL

Nom de l'empresa ICDQ Instituto de Certificación SL

Sector d'activitat Entitat d'auditoria, certificació, verificació, validació i inspecció

Plantilla 12 persones

Pàgina web icdq.es

Adreça Av. Ernest Lluch, 32 edifici TCM2 P6 Oficina 3 - 08302 Mataró (Maresme)

Contacte 627 18 08 96 | e.nebot@icdqcorp.es

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

ICDQ és una empresa d'avaluació de la conformitat en auditories, inspeccions, verificacions, validacions i certificació de sistemes de gestió, productes, serveis i persones que va néixer el 2003 amb capital italià, amb Cosimo Pellegrino, i català, amb David Galeote.

Des del 2014, ICDQ va iniciar una expansió notable, i el 2023 el grup ICDQ ja disposava de societats del grup a Andorra, Albània, Grècia, Perú, Cuba i els Emirats Àrabs Units. David Galeote actua com a director general i Cosimo Pellegrino com a president.

La seu central a l'Estat espanyol de l'empresa, per les activitats desenvolupades, roman a Catalunya. La seva estructura operativa inclou nombroses persones col·laboradores freelance, professionals tècniques qualificades, que permeten a ICDQ mantenir una estructura lleugera tant en costos de personal com en actius. Aquestes polítiques permeten preus competitius, a diferència de les grans multinacionals amb estructures més pesades, donar uns marges de benefici més elevats i que tothom de la cadena de valor i persones que presten serveis a l'entitat siguin millor remunerades i que siguin participants dels resultats.

Les empreses que formen ICDQ operen com societats independents amb imatge, marques i accions comunes en alguns casos. La propietat majoritària, on hi ha totes dues filles de Pellegrino, Maria i Sara, representa un bon exemple de paritat de gènere entre l'accionariat.

En cada país on ICDQ té presència es disposa de socis locals, que faciliten les operacions i participació local del benefici.

En termes de responsabilitat social corporativa, ICDQ aborda tots els eixos, encara que la seva activitat en l'àmbit ambiental és relativament més limitada en comparació amb altres àrees. La companyia ha assolit un creixement significatiu dels seus ingressos a Espanya, amb un augment del 30% el 2023. Aquesta expansió també s'ha vist en l'àmbit internacional, amb noves operacions a Cuba i els Emirats Àrabs Units.

Recentment, ICDQ ha incorporat a la seva activitat la de la validació del principi de "Do No Significant Harm" (DNSH) per a projectes amb finançament europeu, consolidant el seu compromís amb el desenvolupament sostenible. Els plans futurs de la companyia inclouen una consolidació als països on està operant i hi disposa de societats. També vol seguir amb l'expansió internacional, amb l'objectiu de consolidar la marca als nous països com Cuba i els Emirats Àrabs, així com la diversificació dels seus serveis per adaptar-se millor a les necessitats globals de la seva clientela.



Amb el suport de:



3

Amb la col·laboració de:





COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

ICDQ, amb més de dues dècades d'operacions a Espanya, s'identifica com una entitat independent que valora profundament la qualitat, la professionalitat, i un alt nivell de servei al client. Amb valors com la responsabilitat, la integritat i la transparència, el seu lema és "persones al servei de persones" ("People Serving People"), i destaca per la promoció de la seguretat laboral, sostenibilitat i responsabilitat social corporativa.

ICDQ també està molt involucrada en el patrocini esportiu i dona suport tant a atletes olímpics com paralímpics, així com altres iniciatives esportives com el Circuit Bullpadel ICDQ Spain 2017 o el patrocini del club de Futbol Estrella CF, de les Canàries, que fa una excel·lent labor de transmissió de valors i integració a les persones joves.

Durant l'edició 2023-2024, després d'haver estat seleccionada, ICDQ 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.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

En relació amb la governança, ICDQ manté un control estricte de les seves operacions internacionals, s'adapta a les regulacions locals i manté una alta transparència, especialment en mercats complexos com Cuba i els Emirats Àrabs Units.

La metodologia d'ICDQ està altament sistematitzada i formalitzada, des de l'establiment de pressupostos fins a la completa informatització del programa de gestió. Anteriorment, la feina es basava en el contracte; ara, des del primer contacte, el personal tècnic pot realitzar la seva feina amb una gestió sense papers i garantint una millor comunicació, traçabilitat i control de la informació. ICDQ promou la innovació i la tecnologia per millorar els processos interns, de manera que s'alinea més estretament amb les necessitats de la clientela.

L'empresa ha engegat un projecte perquè cada nova empresa clienta rebi una carta personal que reafirma el lema de l'empresa i explica la raó de la seva elecció d'ICDQ, amb detalls de la persona de contacte directe per garantir una comunicació personalitzada. L'empresa proporciona personal de suport adaptat al volum de negoci i s'assegura que hi hagi recursos adequats tant als serveis centrals com a les oficines locals als diferents països, tenint en compte les barreres idiomàtiques.

La governança a ICDQ és rigorosa, particularment en contextos internacionals com a Cuba, on ha subrogat personal qualificat en una transició gestionada amb la màxima transparència i en col·laboració amb el govern local, tot això per mantenir la confiança de les parts interessades. Aquest enfoc s'estén a la gestió interna, on s'ha destacat la necessitat de comunicar polítiques de reinversió dins de l'organització.

La companyia s'esforça per comunicar clarament les polítiques de reinversió i altres pràctiques internes a través de formacions i videoconferències, tot tenint en compte les limitacions i sensibilitats locals. L'enfocament d'ICDQ a Cuba inclou visites regulars, formació i sensibilització per part del personal, així com videoconferències que tracten la delicada gestió de les particularitats locals, com les restriccions en assegurances mèdiques i salarials imposades pel govern. Aquesta

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



atenció al detall i sensibilitat cultural s'aplica també en altres regions com Emirats Àrabs Units, on ICDQ promou la igualtat de gènere en el lloc de treball en contrast amb les pràctiques locals més restrictives.

COMPROMÍS ECONÒMIC

La metodologia d'ICDQ és extremadament sistemàtica i formal i es promou una atenció personalitzada. El suport a l'empresa clienta s'ajusta segons el volum de negoci, amb recursos adequats tant a nivell central com local, i es fa ús de sistemes de comunicació adaptats a les particularitats regionals, com WhatsApp o Skype, depenent de les restriccions de cada país.

A nivell de certificacions i aliances, ICDQ ha anat expandint la seva influència i serveis, col·laborant amb entitats com el Circuit Parc motor Castellolí per oferir formació i certificació a empreses de transport de persones en conducció segura i utilitza normes com la ISO 39001:2012 i ISO 9001:2015, fet que li permet reforçar el seu lideratge en la promoció de la mobilitat segura i sostenible. Així mateix, ha participat en congressos i associacions sectorials per aprofundir en el seu compromís amb els estàndards de qualitat i el compliment.

Aquest enfocament integral reflecteix el compromís d'ICDQ amb el creixement i l'eficiència i també amb un impacte social i corporatiu positiu, i posiciona l'empresa com a líder en pràctiques sostenibles i responsables a nivell global.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

ICDQ té una política de respecte a les persones que implica diversos components, encara que alguns aspectes no estan del tot estructurats ni formalment documentats, a causa de la naturalesa de les entitats de certificació, que no poden certificar-se a si mateixes i no poden ser certificades per competidors. Aquesta situació fa que no es pugui certificar cap sistema de gestió intern estandarditzat. ENAC, no obstant això, supervisa aspectes fonamentals com la privadesa, la qualitat, la prevenció de riscos laborals (PRL) i la gestió ambiental.

Pel que fa a la gestió de recursos humans, ICDQ disposa d'un pla d'igualtat ben desenvolupat que promou un equilibri de gènere en tots els nivells de l'organització, encara que no hi estigui obligada per llei. Aquest pla assegura que, tant a nivell intern com en posicions directives i en l'equip extern de persones auditors, hi ha un esforç conscient per mantenir una representació equilibrada, amb una presència notablement alta de dones, especialment en sectors com el sanitari.

A més, ICDQ valora l'experiència i el coneixement acumulat del seu personal més veterà, sense cap discriminació per raó d'edat. La companyia fomenta un entorn de treball inclusiu i no sexista. Encara que les polítiques i pràctiques específiques no estiguin completament sistematitzades, la cultura corporativa promou la flexibilitat laboral, permetent a totes les persones conciliar la vida laboral amb la personal i familiar segons les seves necessitats, gràcies també a la facilitació del teletreball.

En termes de diversitat cultural, la plantilla d'ICDQ reflecteix les operacions globals de l'empresa, amb equips en ubicacions tan diverses com Cuba, els Emirats Àrabs Units, Albània i Grècia, i dins els equips, per exemple, hi ha persones de fe musulmana. ICDQ també adapta les seves tradicions corporatives, com els lots de Nadal, per reflectir les diverses preferències culturals i dietètiques del seu personal, inclosa l'opció vegana.

Amb el suport de:



5

Amb la col·laboració de:



Per fomentar el treball en equip i més cohesió entre el personal que treballa a distància, ICDQ utilitza un manual de benvinguda detallat i proporciona formació contínua a través de presentacions individuals realitzades per la direcció de Qualitat i Tècnica. Aquestes sessions ajuden a explicar les polítiques de l'empresa, i inclouen l'ús de llenguatge inclusiu i no sexista.

Anualment, el personal de les diferents empreses del grup ICDQ es reuneix a diferents països durant un cap de setmana llarg que combina treball i lleure, amb l'objectiu de fomentar les relacions personals i professionals, així com de compartir estratègies, objectius i resultats.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

S'ha avançat en matèria de minimització de la petjada i impacte de l'activitat amb accions com:

- S'ha deixat d'enviar els certificats, en paper i emmarcats, per missatgeria, i a la clientela se li comunica que és per reduir la petjada, tot i que se'ls ofereix la possibilitat de tenir-lo amb un cost addicional, recordant que és perjudicial per al medi.
- S'assigna personal auditor de proximitat, a menys de 50 km. si és possible. Això també acaba permetent preus i costos més baixos, alhora que es redueixen els riscos laborals en desplaçaments. Tant per a la clientela com per a la persona auditora té avantatges també de qualitat i de conciliació. Puntualment han de viatjar, però la política és que sigui de proximitat, preferentment tren davant de l'avió.

Aquestes dues accions també repercuteixen en un estalvi de costos.

No hi ha quantificació dels resultats amb KPI específics, però es té la certesa que és beneficiós.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

ICDQ esponsoritza l'equip de futbol Estrella Club de San Bartolomé de Tirajana, a les Illes Canàries, format per joves en risc d'exclusió. També esponsoritzen un corredor de muntanya amb discapacitat i el Grup d'Atletisme Lluïsos Mataró amb discapacitat intel·lectual.

Col·labora en iniciatives de l'entorn, com ara la recollida d'aliments amb el personal que coordina el Tecnocampus de Mataró, on s'ubiquen les oficines centrals.

CONCLUSIONS

Les accions i bones pràctiques en RSE estan alineades amb l'activitat d'ICDQ com a empresa d'auditoria i certificació:

1. **Transparència i integritat:** implementar processos rigorosos que garanteixin la imparcialitat i objectivitat en totes les auditories i certificacions, essent transparents sobre els mètodes i criteris utilitzats.
2. **Promoció de la sostenibilitat:** auditar i certificar d'acord amb estàndards que promoguin pràctiques sostenibles dins de les indústries amb les quals treballa, incloent la certificació en sistemes de gestió ambiental i de seguretat.



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



-
- 3. Formació, desenvolupament del personal i conciliació:** proporcionar formació contínua als empleats per assegurar que mantinguin un alt nivell de competència i coneixement en els estàndards de certificació més actuals i rellevants.
 - 4. Compromís amb la comunitat i el desenvolupament local:** participar en iniciatives locals i regionals que suportin el desenvolupament econòmic i social, reforçant la relació amb la comunitat.

Aquestes pràctiques no només milloren la qualitat del servei ofert per l'empresa, sinó que també enforteixen la seva reputació i relació amb clientela, organismes reguladors i la comunitat en general.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2024 per Xevi Agulló i Garcia, a partir de les entrevistes realitzades a Enric Nebot Teixidó, director d'Expansió, i David Galeote, director general, així com de la consulta de material corporatiu.

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, la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i la Cambra de Comerç de Barcelona.

Amb el suport de:  Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

7



Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 @respon_cat

 @Responcat

 @respon.cat

 @respon.cat

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE

