



Bones pràctiques de Responsabilitat Social **2025**

Emiser Facility Services



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Treball**

Amb la col·laboració de:



Consell
General de Cambres
de Catalunya



Cambra
de Comerç de Barcelona

Emiser Facility Services

Nom de l'empresa Emiser Facility Services

Sector d'activitat Serveis generals a empreses

Plantilla 350 persona

Pàgina web emiser.es/ca

Adreça C. Vilamarí, 50 Planta 5 - 08015 Barcelona (Barcelonès)

Contacte 938 466 111 / emiser@emiser.es



DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Emiser Facility Services és una empresa de serveis integrals amb més de trenta anys d'experiència, especialitzada en la prestació de serveis de neteja, jardineria, control d'accessos i altres serveis d'*outsourcing*.

Fundada l'any 1990 a Granollers, es va traslladar posteriorment a Barcelona, des d'on ha pogut consolidar-se i créixer, tant en volum d'activitat com en sofisticació i diversificació de serveis. Actualment, opera a tot Catalunya, amb una presència destacada a l'àrea metropolitana de Barcelona i al Vallès, i amb accions significatives a comarques com el Gironès, el Bages i el Baix Camp.

Emiser genera oportunitats laborals per a persones amb discapacitat, especialment per a aquelles que tenen majors dificultats d'inserció, amb una clara vocació transformadora i compromesa amb la inclusió social. L'empresa és un Centre Especial de Treball d'Iniciativa Social (CETIS), sense ànim de lucre, propietat de la Fundació Maria Pou.

Hi treballen 350 persones, el 85% de les quals són persones de col·lectius amb majors dificultats d'inserció. Emiser estructura la seva activitat entorn d'un model centrat en les capacitats de les persones. L'empresa ofereix llocs de treball adaptats, amb un acompanyament personalitzat, formació contínua, seguiment i promoció de l'autonomia, amb l'objectiu de garantir una inserció laboral efectiva i una millora en la qualitat de vida de les persones.

La seva proposta de valor combina responsabilitat i competitivitat, i ofereix serveis d'alta qualitat que responen a les necessitats tant del sector públic com privat. Emiser ha sabut consolidar una cultura de relacions de confiança, tant amb la clientela com amb les persones treballadores, que constitueix un dels seus trets identitaris.

Aquest enfocament l'ha dut a créixer en un entorn competitiu, fent el salt de la gestió de petits encàrrecs a oferir serveis d'escala més gran, sense perdre el seu caràcter de proximitat i personalització.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

L'empresa considera la responsabilitat social com un tret inherent a la seva identitat i al seu model de negoci. Si bé el seu compromís fundacional amb la inclusió laboral ja configura una dimensió estructural de l'RSE, Emiser vol avançar cap a una gestió més sistematitzada, que abordi tots els vectors de la sostenibilitat. Emiser és una empresa amb un compromís i una voluntat de millora contínua, de donar coherència i visibilitat a tot allò que ja s'està fent, i d'explorar noves vies per incrementar l'impacte positiu.



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

Amb la col·laboració de:





Durant l'edició 2025, després d'haver estat seleccionada, Emiser 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 aprofundir en la gestió de l'RSE a l'organització, 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

Emiser es gestiona de forma ètica, estructurada i orientada a la millora contínua. En tant que organització de l'economia social, aquest compromís adquireix una dimensió especialment rellevant, ja que no només respon a requisits de gestió eficient, sinó també a la voluntat de generar confiança i transparència cap a tots els seus grups d'interès: persones treballadores, clientela, entitats públiques i comunitat.

La governança de l'organització es fonamenta en els principis de la responsabilitat, el respecte i la transparència. Estan impulsant un procés de revisió i actualització dels procediments interns per millorar la sistematització i posar ordre i consolidar la gestió després del període de creixement dels darrers anys.

Algunes de les pràctiques relacionades amb el bon govern:

- Codi de conducta vigent per a totes les persones de l'organització, que orienta el comportament ètic i les relacions laborals, comercials i institucionals.
- Valors corporatius definits i compartits que guien l'activitat quotidiana.
- Sistema de comunicació externa que garanteix un relat coherent amb la missió i valors de l'organització.
- Gestió de la comunicació interna que afavoreix la fluïdesa, la proximitat i la implicació de les persones.
- Elaboració de la memòria social anual, com a eina de rendició de comptes, amb dades sobre activitat, impactes i retorn social.
- Compartició de la informació econòmica amb totes les persones de l'equip, com a pràctica de transparència i corresponsabilitat.
- Impuls de la cultura participativa, realització de dues assemblees anuals, amb participació voluntària (unes 70 persones), que combinen espais informatius amb dinàmiques més lúdiques i de cohesió.



COMPROMÍS AMB LES PERSONES

El compromís amb les persones és el pilar fonamental d'Emiser. L'organització neix amb una missió social clara: facilitar la inserció laboral i social de persones amb discapacitat.

A Emiser, el lloc de treball no és només una oportunitat laboral, sinó també un espai de desenvolupament personal i d'apoderament. L'empresa aposta per un model d'atenció individualitzada que combina l'acompanyament, la formació i la participació, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia i la qualitat de vida de les persones.

Tot plegat es duu a terme en un entorn organitzatiu complex, amb serveis prestats principalment a les instal·lacions de la clientela, fet que implica una gran capacitat de coordinació i una aposta ferma per estructures de suport de proximitat.

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

Amb la col·laboració de:



Consell
General de Cambres
de Catalunya



Cambra
de Comerç de Barcelona

Algunes pràctiques en gestió de persones són:

- Plantilla de 350 persones, de les quals aproximadament un 85% tenen reconegut un grau de discapacitat. D'aquestes, la meitat són persones amb especials dificultats d'accés al mercat laboral.
- Model de supervisió personalitzada: una persona supervisora per cada 60-70 treballadores, que fa de pont amb l'empresa i assegura un seguiment individualitzat. Hi ha voluntat d'ampliar l'equip per fer un acompanyament més proper.
- Pla de formació anual, amb continguts tant tècnics com transversals (hàbits laborals, competències personals, etc.).
- Pla d'igualtat d'oportunitats i protocol de prevenció de l'assetjament, implementats i vigents.
- Manual d'acollida i seguiment del procés d'incorporació, amb indicacions sobre valors, bones pràctiques i actituds, també en clau ambiental i preventiva.
- Servei de prevenció de riscos laborals actiu i estructurat.
- Programes de promoció d'hàbits saludables, incloent-hi l'enviament mensual de consells de salut a tot el personal.
- Foment de la contractació local, especialment en els territoris on es presta el servei, com a estratègia de desenvolupament comunitari i d'arrelament.
- Celebració d'efemèrides i esdeveniments interns: aniversaris, arribades, comiats, etc.
- Sortides culturals mensuals, obertes i gratuïtes per a totes les persones treballadores, com a activitat d'oci inclusiu i promoció del benestar.



COMPROMÍS ECONÒMIC

Emiser té un model de negoci que busca l'equilibri entre la sostenibilitat financera i la seva missió social. Des d'aquesta mirada, la generació d'activitat econòmica no és un fi en si mateix, sinó un mitjà per assolir la inserció laboral i social de les persones.

La proposta de valor de l'empresa es fonamenta en la personalització dels serveis, l'excel·lència operativa i la creació de relacions de confiança, a llarg termini amb la clientela.

Amb una estructura organitzativa eficient i un model de prestació de serveis descentralitzat, Emiser ha sabut créixer de manera sostinguda, tot mantenint els seus valors fundacionals. La combinació d'eficiència i impacte social ha permès a l'empresa posicionar-se com una opció de qualitat dins el sector dels facility services, en un mercat on la competència és alta i sovint centrada només en criteris de cost.

La seva cartera de clients, que es divideix per igual entre administracions públiques i empreses privades, reflecteix aquesta doble mirada: la solidesa tècnica i l'impacte social de la seva activitat.

Algunes de les pràctiques alineades amb el compromís econòmic són:

Model de serveis totalment personalitzats, que parteix de la identificació de les necessitats específiques de cada client i s'articula a través de plans de treball individualitzats.

- Relació propera amb la clientela, basada en la confiança i la interlocució continuada, que afavoreix la fidelització i la millora del servei.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



- Realització d'enquestes anuals de satisfacció a la clientela. En cas de valoracions per sota de 7 punts, s'activa un pla de millora específic del servei.
- Auditories mensuals de qualitat, com a part d'un sistema intern de seguiment i millora contínua.
- Certificació ISO 9001 de gestió de la qualitat, que garanteix l'estandardització de processos i l'orientació a l'eficiència.
- Resultats econòmics compartits amb les persones treballadores, com a mostra de transparència i de compromís amb la corresponsabilitat.
- Auditoria econòmica externa, que assegura la transparència i la responsabilitat en la gestió financera.
- Criteris de sostenibilitat en la contractació i compres, amb preferència per proveïdors socials i del territori, en coherència amb els valors de l'empresa.
- Reinversió dels beneficis a la mateixa activitat, a conseqüència de la seva naturalesa sense ànim de lucre i en coherència amb el seu propòsit social.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Emiser assumeix la responsabilitat ambiental com una dimensió transversal en la seva activitat. Tot i que la seva naturalesa com a empresa de serveis no genera grans impactes directes, és precisament des d'aquesta posició que treballa per minimitzar l'impacte associat a la seva operativa, sensibilitzar tant les persones treballadores com la clientela, i avançar cap a pràctiques més sostenibles en tots els àmbits.

La gestió ambiental s'entén com un compromís compartit que forma part de la cultura de l'empresa, des del moment de l'acollida del personal fins a la selecció de productes o la mobilitat en la prestació dels serveis. Aquesta sensibilitat ha anat prenent força i avui és un dels eixos que Emiser vol continuar consolidant i sistematitzant com a part del seu model d'RSE. Algunes pràctiques ambientals:

- Certificació ISO 14001 de gestió ambiental, que acredita el compliment de requisits i la integració de criteris ambientals en els processos.
- Ús de productes ecològics en la prestació de serveis: actualment el 20% del total. L'empresa es planteja augmentar-ne progressivament la proporció.
- Formació ambiental per als equips, amb continguts específics sobre separació i gestió de residus, així com bones pràctiques ambientals al lloc de treball.
- Accions de formació ambiental per a la clientela, en determinats serveis, com a via per promoure canvis d'hàbits i multiplicar l'impacte positiu.
- Pràctiques d'oficina verda a les instal·lacions centrals: digitalització de processos, reaprofitament i reducció de l'ús de paper, ús de material reutilitzable, etc.
- Instal·lacions amb sistemes d'eficiència energètica, incloent-hi il·luminació LED i mesures de reducció de consums.
- Gestió selectiva de residus, tant internament com en els serveis que ho requereixen, amb seguiment d'emmagatzematge i recollida correctes.
- Incorporació de bones pràctiques ambientals al manual d'acollida, com a part de la formació inicial de qualsevol nova persona contractada.

- Primers passos en matèria de mobilitat sostenible, amb la incorporació d'una furgoneta elèctrica a la flota, i previsió de continuar explorant opcions en aquest àmbit.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

El compromís d'Emiser amb la comunitat s'articula des de la seva pròpia raó de ser com a organització de l'economia social. La seva activitat empresarial té un impacte directe en la cohesió social, ja que genera oportunitats laborals per a persones amb discapacitat, contribueix a la seva autonomia i promou una mirada inclusiva en els entorns on opera.

Algunes pràctiques de compromís comunitari:

- Forma part de la Federació de Centres Especials de Treball de Catalunya (FECETC), des d'on participa activament en la promoció de l'economia social i el reconeixement del paper dels CET.
- Col·laboracions estables amb entitats socials, com ara Sant Joan de Déu i altres organitzacions amb les quals desenvolupa projectes conjunts o hi col·labora.
- Voluntariat corporatiu, amb participació del personal en accions solidàries i esdeveniments socials, promovent una cultura d'implicació més enllà de l'àmbit laboral.
- Compres preferents a altres entitats de l'economia social, especialment a CET i proveïdors del territori, promovent un circuit econòmic amb retorn social.
- Projectes interns d'innovació social, amb voluntat de sistematitzar accions amb impacte comunitari i desenvolupar una estratègia més estructurada de responsabilitat social cap al territori.
- Foment de l'ocupació local, mitjançant polítiques de contractació que prioritzen persones del mateix entorn geogràfic on s'ubiquen els serveis.
- Compromís amb una economia amb propòsit, coherent amb la seva naturalesa sense ànim de lucre i la seva orientació a l'interès general.

CONCLUSIONS

Emiser és un exemple clar d'empresa socialment responsable en la seva essència i pràctica quotidiana. Des del seu origen com a Centre Especial de Treball d'Iniciativa Social, ha construït un model empresarial sòlid que integra plenament la inclusió laboral de persones amb discapacitat i de col·lectius amb majors dificultats d'inserció, la qualitat dels serveis i el compromís amb la comunitat.

El seu enfocament estructurat en l'acompanyament a les persones treballadores, la sistematització de processos i l'orientació a la millora contínua reflecteixen un grau avançat de maduresa en la seva gestió de l'RSE. Així mateix, destaca la voluntat expressa de l'organització d'anar més enllà del compliment, professionalitzant i alineant cada cop més la seva acció amb els valors de la sostenibilitat, la transparència i la corresponsabilitat.

Emiser reuneix les condicions per continuar sent referent en responsabilitat social dins el sector dels serveis i l'economia social, i es troba en un moment estratègic idoni per sistematitzar, visibilitzar i multiplicar l'impacte positiu que ja genera.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2025 per Albert Huerta Molina, a partir de les entrevistes realitzades a Lisbet Renders, responsable de persones, i Lluís Jordana, gerent d'Emiser Vallès SL, 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:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased by 1.5 million, from 2.5 million in 1980 to 4 million in 1998. The public sector has also become an important employer of women, with 4.5 million women employed in the public sector in 1998, compared with 3.5 million in 1980.

There are a number of reasons why the public sector has become an important employer of women. One reason is that the public sector has a high proportion of women in its workforce. In 1998, 85% of the public sector workforce were women, compared with 75% in 1980.

Another reason is that the public sector has a high proportion of women in its senior management. In 1998, 35% of the public sector senior management were women, compared with 25% in 1980.

A third reason is that the public sector has a high proportion of women in its part-time workforce. In 1998, 45% of the public sector part-time workforce were women, compared with 35% in 1980.

There are a number of reasons why the public sector has become an important employer of women. One reason is that the public sector has a high proportion of women in its workforce. In 1998, 85% of the public sector workforce were women, compared with 75% in 1980.

Another reason is that the public sector has a high proportion of women in its senior management. In 1998, 35% of the public sector senior management were women, compared with 25% in 1980.

A third reason is that the public sector has a high proportion of women in its part-time workforce. In 1998, 45% of the public sector part-time workforce were women, compared with 35% in 1980.

There are a number of reasons why the public sector has become an important employer of women. One reason is that the public sector has a high proportion of women in its workforce. In 1998, 85% of the public sector workforce were women, compared with 75% in 1980.

Another reason is that the public sector has a high proportion of women in its senior management. In 1998, 35% of the public sector senior management were women, compared with 25% in 1980.

A third reason is that the public sector has a high proportion of women in its part-time workforce. In 1998, 45% of the public sector part-time workforce were women, compared with 35% in 1980.

There are a number of reasons why the public sector has become an important employer of women. One reason is that the public sector has a high proportion of women in its workforce. In 1998, 85% of the public sector workforce were women, compared with 75% in 1980.

Another reason is that the public sector has a high proportion of women in its senior management. In 1998, 35% of the public sector senior management were women, compared with 25% in 1980.

A third reason is that the public sector has a high proportion of women in its part-time workforce. In 1998, 45% of the public sector part-time workforce were women, compared with 35% in 1980.



Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 @respon_cat

 @Responcat

 @respon.cat

 @respon.cat

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:

