

2012

MEMÒRIA DE
RESPONSABILITAT
SOCIAL
CORPORATIVA



centre convencions internacional  barcelona

2012

MEMÒRIA DE
RESPONSABILITAT
SOCIAL
CORPORATIVA

1
DECLARACIÓ
DE LA
DIRECCIÓ
GENERAL

2
PRESENTACIÓ
DE LA
MEMÒRIA

3
EL CENTRE DE
CONVENCIONS
INTERNACIONAL
DE BARCELONA

4
GESTIÓ
SOSTENIBLE

5
ELS
CLIENTS

6
L'EQUIP
HUMÀ

7
GESTIÓ
ECONÒMICA

8
EL NOSTRE
ENTORN

9
EL MEDI
AMBIENT

10
TAULA
D'INDICADORS
DEL G.R.I.

1

DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ GENERAL



Marc Rodríguez
Director General

Ha passat un any des de la presentació de la primera memòria de Responsabilitat Social del CCIB. Aquell projecte suposava el compromís per comunicar els principis rectors i les accions que implementa l'empresa per tal de contribuir a la generació d'un valor afegit sostingut en el temps. Enguany, la memòria se situa en un context de consolidació de l'estratègia d'RSC que el CCIB continua impulsant, una estratègia cada cop més madura i que afronta les noves demandes dels nostres grups d'interès i del context socioeconòmic en el qual la nostra empresa desenvolupa la seva activitat.

En aquest sentit, les circumstàncies que travessa el país, per bé que per al sector turístic tenen menys impacte, ens fan ésser profundament conscients de la necessitat de maximitzar estratègies de generació de riquesa però portant a terme una gestió empresarial socialment responsable. La major implicació en accions de caire social ha suposat un pas endavant l'any 2012 i tenim l'objectiu d'intensificar aquest tipus d'accions en el futur.

«... la memòria se situa en un context de consolidació de l'estratègia de RSC que el CCIB continua impulsant, una estratègia cada cop més madura i que afronta les noves demandes dels nostres grups d'interès...»

En termes generals, al 2012 vam assolir algunes fites importants: creixement de l'impacte econòmic indirecte generat pel CCIB per a la ciutat de Barcelona; augment de la implicació en activitats de caire social; reducció del consum energètic per assistent als nostres esdeveniments; assoliment d'avenços rellevants en la gestió de residus del Centre; etc. En matèria de comunicació amb els nostres grups d'interès, vam estrenar nova versió del lloc web, especialment dissenyat per a adaptar-nos a la realitat global que configuren les xarxes socials.

Aquests bons resultats ens animen a continuar treballant, a detectar noves oportunitats i nous aspectes de millora, a seguir escoltant els nostres grups d'interès i a aprendre de les millors pràctiques del nostre sector d'activitat.

L'any 2012, els professionals del nostre sector van reconèixer el CCIB com el tercer millor centre de convencions del món, en especial per la seva àmplia gamma

de serveis i la qualitat de les seves instal·lacions. Aquest reconeixement, que òbviament ens omple de satisfacció, està relacionat amb el que volem explicar en aquesta memòria: la creació de riquesa i la recerca de l'excel·lència només són possibles amb l'aplicació d'una estratègia integralment responsable, amb relacions cooperatives amb els proveïdors, els clients, els nostres col·laboradors, les administracions públiques, i en definitiva, amb el nostre entorn més immediat.

El Centre de Convencions Internacional de Barcelona està fermament compromès amb aquesta nova manera de fer empresa, però no pot fer el viatge sol. Us necessita i us espera a tots i totes perquè l'acompanyeu i compartim tots plegats aquest repte apassionant.



PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA

Us presentem a continuació la segona memòria de Responsabilitat Social Corporativa del Centre de Convencions Internacional de Barcelona (CCIB). Aquesta segona memòria significa el manteniment del compromís amb una gestió sostenible que des dels seus inicis el CCIB es va marcar com a orientació estratègica, i, per tant, la voluntat de desenvolupar la seva activitat tenint en compte els impactes generats en l'àmbit econòmic, ambiental i social. La segona memòria de Responsabilitat Social continua informant als grups d'interès sobre les actuacions, resultats i impactes aconseguits en matèria de Responsabilitat Social, i potencia cada cop més una visió integral de la sostenibilitat, més enllà dels aspectes relacionats amb el medi ambient.

Com ja s'ha dit, el CCIB ha fet aquest any 2012 un important pas endavant pel que fa a la seva implicació directa en activitats de compromís comunitari, amb una aposta clara i decidida per a participar en accions solidàries de forta repercussió en el seu entorn local. En aquesta memòria hi trobareu informació sobre els principals indi-

cadors de l'activitat del CCIB: la seva política de gestió sostenible, les aliances que desenvolupa el Centre, la relació amb els clients i les mesures per tal de valorar la seva satisfacció, la política de recursos humans, la relació amb els proveïdors, la implicació comunitària i la gestió del medi ambient, entre d'altres.

La memòria d'enguany, tal i com succeïa amb la de l'any anterior, s'ha elaborat seguint les directrius i principis que estableix la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat (G3.1) del Global Reporting Initiative, amb un nivell d'aplicació C autodeclarat.

La memòria correspon al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2012.

Les dades proporcionades aporten informació sobre les activitats de gestió desenvolupades a les instal·lacions del Centre de Convencions Internacional de Barcelona, exceptuant les activitats realitzades directament pels clients a les nostres instal·lacions.

El CCIB ha fet aquest any 2012 un important pas endavant pel que fa a la seva implicació directa en activitats de compromís comunitari.

Principi de materialitat, exhaustivitat i equilibri

Aquesta memòria recull els indicadors de la nostra activitat considerats materials, tenint en compte tant les valoracions internes com les externes dels nostres grups d'interès.

Principi de comparabilitat, precisió, fiabilitat i claredat

La memòria inclou indicadors absoluts i relatius que permeten comparar i avaluar de manera precisa i transparent les actuacions de l'any 2012 i comparar-les amb les activitats realitzades l'any 2011. Els indicadors explicats permeten la comparació amb altres empreses del sector.

Context de sostenibilitat

L'activitat del CCIB en un entorn de crisi exigeix una actuació competitiva, però al mateix temps implica un major compromís vers la comunitat en la qual desenvolupa la seva activitat, i en general, amb el seu entorn socioeconòmic. És en aquest sentit, i també en el de la necessitat d'augmentar la transparència vers els grups d'interès, que l'adopció d'una política de Responsabilitat Social és plenament vigent en el context de crisi actual.

A més, l'adopció de polítiques de responsabilitat respon a la necessitat de definir noves formes de gestió adaptades a un mercat dinàmic que demana cada cop més criteris sostenibles a les empreses i organitzacions del sector. El sector d'activitat al qual pertany el CCIB està evolucionant ràpidament cap a les formes de gestió sostenible, i el CCIB ni pot ni desitja restar al marge de les noves demandes dels seus clients a favor del desenvolupament sostenible.

Participació dels grups d'interès

Conèixer les demandes dels grups d'interès del CCIB a través de canals de comunicació fluides i diversificats, així com tenir mecanismes per tal d'anar incorporant-les en la gestió és una qüestió que és a la base de l'estratègia de sostenibilitat. Per tant, ha continuat sent absolutament prioritari aquest any 2012 promoure un entorn cooperatiu amb tots els nostres grups d'interès i explorar vies de col·laboració per tal de millorar l'oferta de serveis i l'actuació com a organització responsable.

La bona acollida entre els grups d'interès de la memòria corresponent a l'any 2011 n'ha facilitat la tasca de relació, així com l'interès i implicació en les activitats engegades pel CCIB l'any 2012 pel que fa a la Responsabilitat Social.

Aquest any 2012 el CCIB ha actualitzat el seu web amb el llançament de la segona versió. Aquest nou web ha potenciat les capacitats d'interacció i comunicació bidireccional a través de nous formularis i de l'accés directe dels canals socials del CCIB. Per tant, durant aquest any 2012 s'han pogut millorar els canals de comunicació entre el CCIB i els seus grups d'interès.

Per a qualsevol qüestió relativa a aquesta memòria us podeu adreçar via correu electrònic a ccib@ccib.es.

3 EL CENTRE DE CONVENCIONS INTERNACIONAL DE BARCELONA

El CCIB s'ubica en una de les millors ciutats del món pel que fa a la seva qualitat de vida, Barcelona*, i dins de la ciutat en un espai privilegiat davant del mar. Les instal·lacions compten amb totes les facilitats per poder organitzar-hi grans esdeveniments, estan dotades dels darrers avenços tecnològics així com de tots els serveis necessaris. El volum d'espai disponible es situa al voltant dels 100.000 m2 amb dos grans edificis, el Centre de Convencions i l'Auditori Fòrum, units per una rambla subterrània. El Centre acull grans cites de tots els àmbits, amb clients cada cop més diversificats pel que fa al sector d'activitat, mida o tipus d'organització. Aquesta diversificació empeny el Centre a ser cada cop

EL CCIB D'UN COP D'ULL Any 2011

Nombre d'empleats (en plantilla mitjana equivalent)**	67
Nombre d'esdeveniments celebrats	93
Nombre total d'assistents als esdeveniments celebrats	251.917
Impacte econòmic indirecte generat a la ciutat ***	120.598.000 €

* Ciutat europea amb major qualitat de vida dels seus treballadors. Font: Cushman & Wakefield, The European Cities Monitor (2010).

** Nombre equivalent d'empleats a jornada completa que han treballat durant l'any.

més flexible en la singularitat que implica organitzar cadascun dels esdeveniments.

El CCIB ha aconseguit aquest any 2012 augmentar de 67 a 69 el nombre equivalent d'empleats a jornada completa que ha treballat durant un any. El nombre d'assistents als esdeveniments organitzats pel CCIB també ha experimentat una evolució molt positiva aquest any 2012, situant-se en un total de 394.293 assistents, xifra que representa un augment del 50,5% en relació a l'any 2011. I finalment, el CCIB s'ha doblat l'impacte indirecte que genera a la ciutat de Barcelona de l'activitat empresarial del Centre.

Any 2012

Nombre d'empleats (en plantilla mitjana equivalent)**	69
Nombre d'esdeveniments celebrats	83
Nombre total d'assistents als esdeveniments celebrats	394.293
Impacte econòmic indirecte generat a la ciutat ***	247.534.000 €

*** Per al càlcul d'aquest impacte, el CCIB parteix del valor mitjà de despesa per assistent a Congrés o a Convenció que marca cada any el Barcelona Convention Bureau, i el multiplica pel nombre de dies que dura l'esdeveniment del CCIB. No tenim en compte si l'assistent pernocta més nits a Barcelona més enllà de la durada de l'esdeveniment acollit per nosaltres.

Les instal·lacions del CCIB es poden comptar entre les més avançades tecnològicament del món.

ELS NOSTRES SERVEIS

El CCIB ofereix als seus clients qualsevol servei per tal de desenvolupar grans esdeveniments. Les instal·lacions del CCIB es poden comptar entre les més avançades tecnològicament del món, i la xarxa de serveis disponibles abasta qualsevol necessitat; les necessitats pel que fa als serveis oferts als clients es van revisant contínuament. Aquest alt nivell d'instal·lacions i serveis ha col·locat el Centre en un lloc destacat en l'oferta que existeix actualment arreu d'Europa.

Entre tots aquests serveis, s'hi inclourien el servei de restauració propi (CCIB F&B), els audiovisuals (so, rigging, vídeo i il·luminació), mobiliari, traducció simultània, servei de suport en tecnologies de la informació, connexió telefònica i Wi-Fi, neteja, logística, seguretat, guarda-roba, hostesses, senyalística, instal·lacions elèctriques, decoració floral, fotògraf, àrea de registre, construcció d'estands, material d'exposició, càlcul de la petjada de carboni de l'esdeveniment, assistència tècnica o el servei mèdic de primers auxilis.

ÒRGANS DE DIRECCIÓ I GESTIÓ

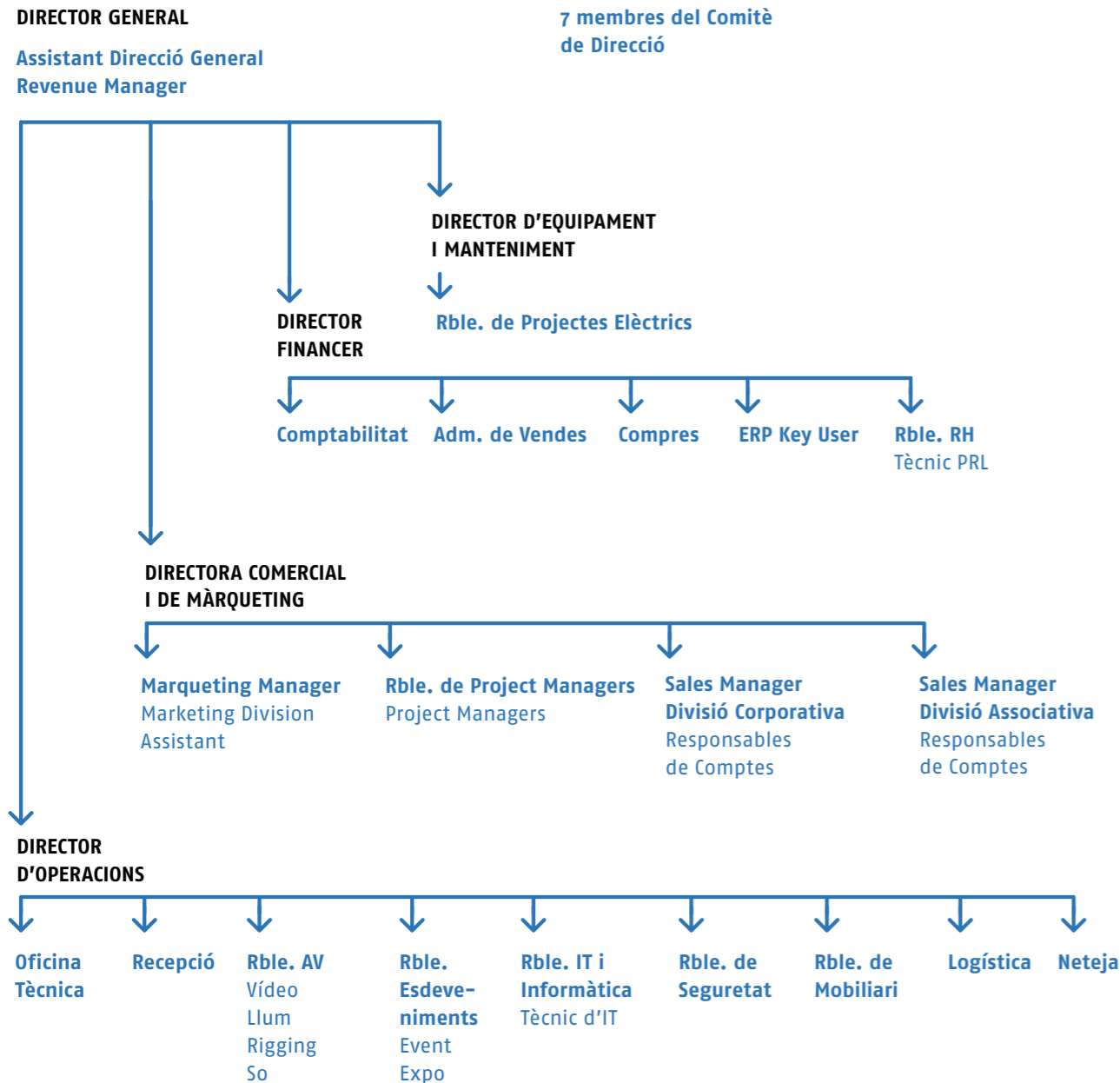
L'any 2004 Barcelona va acollir el primer Fòrum Universal de les Cultures, esdeveniment que va durar 141 dies i va comptar amb un total de més de 3.300.000 visitants. El Fòrum de les Cultures de Barcelona es va celebrar en un àrea construïda i remodelada especialment per a l'ocasió, i va permetre posteriorment a aquest gran esdeveniment el naixement del CCIB.

Efectivament, per tal de dinamitzar part de l'espai dedicat al Fòrum de les Cultures es va constituir ad-hoc una societat limitada, GL events CCIB SL, que s'encarrega des d'aquella data de gestionar el CCIB. El repartiment accionarial d'aquesta societat implica el Gremi d'Hotels de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa GL events. A continuació es pot observar el repartiment accionarial de la Societat Limitada:

GL events	80%
Ajuntament de Barcelona	12%
Gremi d'Hotels de Barcelona	8%

3

Sota la base d'una estratègia d'innovació, el CCIB és un dels centres de reunions i exposicions més avançats tecnològicament del món.



GL events, societat fundada a Lió el 1978, és un dels principals actors mundials del sector dels esdeveniments. L'any 2012, el grup tenia una implantació de 91 seus, amb una localització geogràfica global (Estats Units, Bèlgica, Hongria, Emirats Àrabs Units, Xina, Turquia, etc.), una plantilla al voltant dels 3.500 treballadors i una xifra de negoci de 824 milions d'euros. La societat GL events ha llançat, des de l'any 2009, una forta aposta per la Responsabilitat Social amb tres eixos d'actuació: medi ambient, comunitat local, i gestió responsable dels recursos humans.

El màxim òrgan de govern del CCIB és el Consell d'Administració, format per set membres. Sis d'aquests integrants són no-executius, i es distribueixen com segueix: un de l'Ajuntament de Barcelona, un del Gremi d'Hotels i quatre de GL events.

El president del Consell és un d'aquests darrers quatre, i en tant que President també del Comitè de Direcció central de GL events, a Lió, és el primer executiu de l'empresa matriu.

El setè integrant del Consell és el Director General del CCIB a Barcelona, i és la persona en qui recau la responsabilitat executiva i qui vetlla pel compliment dels objectius estratègics del Centre. El Director General del CCIB va ser nomenat el 2012 Secretari no Conseller de la societat.

La Junta d'Accionistes es celebra anualment amb representants de l'empresa matriu, l'Ajuntament i el Gremi d'Hotels. La Junta d'Accionistes tanca l'exercici anterior i fixa les línies estratègiques del següent.

Com a novetat important del 2012, s'ha començat a preparar i enviar un informe trimestral sobre responsabilitat social a GL events, la societat matriu. Aquest informe conté principalment indicadors de seguiment dels àmbits ambiental, de recursos humans i de relació amb la societat.

4

GESTIÓ SOSTENIBLE

ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT, MISSIÓ I VALORS

L'organització de qualsevol tipus d'esdeveniment genera una petjada ecològica, un impacte sobre l'entorn produït pel consum d'energia o aigua així com la generació de residus, com poden ser materials d'exposició, cartells, etc. A Barcelona els impactes generats per la indústria dels esdeveniments són importants ja que sortosament la ciutat ocupa una posició mundial destacada com a destinació de congressos i convencions*. Limitar aquests impactes mitjançant la gestió eficient i sostenible és l'objectiu amb el qual el CCIB va començar a treballar els aspectes de sostenibilitat ambiental.

En l'actualitat, però, la visió de la sostenibilitat de l'empresa s'amplia i s'hi inclou tot l'àmbit social; com a mostra d'aquesta evolució, el comitè intern que gestiona aquesta estratègia passa a anomenar-se Comitè de Responsabilitat Social Corporativa (anteriorment es deia Comitè de Sostenibilitat). La major implicació en activitats de caire social de l'empresa constitueix una línia estratègica tan important com la vessant ambiental.

D'altra banda, el CCIB no fa aquest procés d'una manera unilateral i sense vinculació amb les demandes dels seus grups d'interès. Els clients, per exemple, són cada cop més exigents en tots els àmbits que condicionen l'adquisició d'un producte o servei, i exigeixen que aquest sigui ofert amb unes característiques determinades de qualitat, innovació i Responsabilitat Social. A més, en aquest sector d'activitat s'imposa la tendència a la realització d'esdeveniments que tinguin en compte l'impacte dels mateixos allà on es celebren.

* Segons dades de la International Congress and Convention Association (ICCA), Barcelona és la segona ciutat del món que organitza més congressos internacionals.

És per aquest motiu també que el CCIB ha d'aplicar una estratègia integral de Responsabilitat Social, tal i com es fa en d'altres sectors d'activitat.

Finalment, el CCIB percep l'impacte positiu que té dur a terme una estratègia de Responsabilitat Social, tan a nivell intern com a nivell extern de l'empresa, així com la presentació de la memòria de l'any anterior, accions totes elles que contribueixen a augmentar el valor de marca de l'empresa

MISSIÓ DEL CCIB

- Generar un espai d'expressió universal, preparat per l'organització i realització d'esdeveniments de gran valor institucional, cultural o comercial, tant per a entitats privades com públiques, locals i internacionals.
- Desenvolupar una activitat que ens permeti generar un negoci viable i responsable dins la societat, conformant un grup humà altament experimentat en la nostra activitat, que representi amb satisfacció i humilitat el CCIB i la ciutat de Barcelona.
- Harmonitzar els objectius de negoci amb els objectius socials i ambientals per donar resposta als nostres grups d'interès constitueix l'arrel de la nostra estratègia.
- Integrar aquesta missió a partir d'una revisió continuada de les àrees de gestió de la nostra cadena de valor susceptibles d'incorporar aspectes relacionats amb la Responsabilitat Social, com per exemple, els aprovisionaments, les comunicacions de màrqueting o els processos administratius interns.



El CCIB percep l'impacte positiu que té dur a terme una estratègia de Responsabilitat Social, tan a nivell intern com a nivell extern de l'empresa.

VALORS

El CCIB realitza tots els processos inherents a la seva activitat en concordança amb una sèrie de valors que ha definit i que s'expliciten a continuació.

Valors democràtics

El respecte als valors i institucions democràtiques.

Drets i llibertats institucionals

En foment de les condicions de pau a través de la defensa dels drets i llibertats individuals, molt especialment en l'àmbit del dret a la informació i expressió.

Respecte a totes les ètnies

El respecte a totes i cada una de les ètnies existents, amb especial èmfasi a la protecció de les minoritàries, i el foment de la lluita contra tota classe d'exclusió.

Respecte a les identitats culturals

El respecte a totes i cada una de les identitats culturals, amb especial èmfasi a la protecció de les cultures minoritàries, en el marc de la consolidació d'un model de societat rica i oberta.

Foment del diàleg interreligiós

El respecte a totes les religions i la promoció del diàleg interreligiós i espiritual.

Reconeixement de la diversitat lingüística

El reconeixement i el respecte a totes i cada una de les llengües del món, com a patrimoni universal que és precís protegir i fomentar, sense perjudici de l'aprenentatge de les llengües comuns vehiculars.

Foment de la creativitat

El foment de la creativitat, com a via de transmissió de valors i actituds que contribueixin a crear una cultura de pau i diàleg.

Defensa de la biodiversitat

La defensa de la biodiversitat mitjançant la protecció i millora de la qualitat del medi ambient, així com la conservació i l'ús racional dels recursos naturals.

Responsabilitat social

La necessitat de comptar amb un teixit econòmic socialment responsable, compromès amb un creixement econòmic equilibrat i ecològicament sostenible, sense perdre de vista la innovació tecnològica.

- Una clara orientació a la satisfacció de les expectatives de tots els nostres grups d'interès, especialment els clients.
- La cerca de l'eficàcia i l'eficiència en totes les nostres operacions.

RELACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

El CCIB ha identificat els seus grups d'interès i els canals de comunicació que pot utilitzar amb cadascun d'ells. Mantenir una relació fluida amb els grups d'interès, conèixer les seves demandes i integrar-les en la mesura del possible en la gestió de l'empresa representa una de les accions més importants per tal de fer del CCIB una organització responsable. Aquest any 2012, amb el llançament d'una nova versió del web, s'actualitzen i es posen a disposició dels grups d'interès noves formes de comunicació en un canal tan important com el web. A més, els grups d'interès poden visualitzar el nou tour virtual, una visita a les instal·lacions del centre i als seus espais urbans exteriors amb un recorregut visual de 360°.

4

Els grups d'interès poden visualitzar el nou tour virtual.

Canals de comunicació i diàleg	Grups d'interès	Persones treballadores	Clients / organitzadors d'esdeveniments	Usuaris / assistents als esdeveniments	Patrocinadors	Accionistes	Proveïdors	Mitjans de comunicació	Comunitat local: entitats i empreses	Administracions i empreses públiques
Reunions extraordinàries		—				—				
Reunions ordinàries		—				—				
Responsable de Recursos Humans		—								
Comitè d'igualtat		—								
Telèfon		—	—		—		—	—	—	—
Correu electrònic		—	—		—		—	—	—	—
Pàgina web		—	—	—	—		—	—	—	—
Smartphone app CCIB		—	—	—	—		—	—	—	—
Canal youtube		—	—	—	—		—	—	—	—
Canal twitter		—	—	—	—		—	—	—	—
Canal facebook		—	—	—	—		—	—	—	—
Ebook		—	—	—	—		—	—	—	—
Servei de recepció			—	—	—		—	—	—	—
Videoconferència			—		—		—	—	—	—
Visites comercials al client i in situ			—		—		—	—	—	—
Presència en fires i workshops			—		—		—	—	—	—
Gabinet de premsa								—		
Mitjans de comunicació									—	—
Sunset Party		—	—	—	—	—	—	—	—	—

PARTICIPACIÓ EN ASSOCIACIONS I ORGANITZACIONS SECTORIALS I DE L'ENTORN

El CCIB és membre de



Asociación de Palacios de Congresos de España



El CCIB col·labora amb



És membre fundador



5

ELS CLIENTS

DADES BÀSIQUES

Aquest any 2012 l'empresa ha continuat adreçant la seva activitat a dos grans perfils de mercat:

Associatiu

El mercat Associatiu implica la reunió en un esdeveniment de persones que comparteixen una comunitat de coneixement. El mercat Associatiu pot incloure professionals dels sectors mèdic, científic, universitari, tecnològic, acció social, sector públic o institucional. Aquest any 2012 el CCIB ha acollit la trobada conjunta del voluntariat de totes les Càritas de Catalunya, amb la presència de més de 4.000 voluntaris a l'auditori del Fòrum. En l'organització d'aquest esdeveniment el CCIB hi va tenir una especial implicació, cedint espais, o implicant a part de la plantilla a treballar de forma voluntària en l'esdeveniment.

Corporatiu

El mercat Corporatiu és aquell que s'orienta a les reunions i convencions d'empreses de qualsevol tipus, forma jurídica, mida, sector, etc. El segment corporatiu inclou també una diversitat d'empreses, essent les de tecnologies de la informació i comunicació (TIC), la indústria farmacèutica i les entitats financeres les que hi són més presents. Aquest any 2012 el CCIB ha gestionat també un esdeveniment d'àmbit cinematogràfic, CineEurope2012, en un sector que no acostuma a ser el majoritari d'aquest perfil de mercat i que reafirma el CCIB com un espai de producció d'esdeveniments amb característiques i necessitats molt heterogènies.

A banda d'aquesta agrupació en dos grans mercats, el perfil de client del CCIB és bàsicament de tres tipus, bé siguin locals o internacionals:

- Agències especialitzades en l'organització d'esdeveniments per a altres entitats.
- Companyies privades que organitzen l'esdeveniment directament.
- Associacions especialitzades en àmbits de coneixement.

La mitjana de clients amb els quals el CCIB ha treballat els darrers anys s'acosta als 200 (anys 2010, 2011, 2012); gairebé la meitat dels esdeveniments són d'àmbit internacional (46%) i aquests suposen un 84% de la facturació total de l'empresa.

El CCIB ha organitzat grans esdeveniments en aquest exercici, alguns dels quals retornaran a les instal·lacions del Fòrum al cap d'uns anys.

PRINCIPALS ESDEVENIMENTS

L'any 2012 ha estat un bon any pel que fa al nombre d'assistents als congressos i convencions. El CCIB ha organitzat molts grans esdeveniments en aquest exercici, alguns dels quals retornaran a les instal·lacions del Fòrum al cap d'uns anys. Aquest fet és mostra de la confiança obtinguda per part dels clients. A continuació es detallen alguns dels grans esdeveniments organitzats en aquest període.

Congressos

- Federation of European Neuroscience Societies / 2012 / 4.500 assistents
- European Association for the Study of the Liver (EASL) 2012 / 6.000 assistents.
- European Society for Radiotherapy and Oncology (ESTRO) 2012 / 4.000 assistents

Convencions

- Citrix Synergy Barcelona 2012 / 3.900 assistents
- Gartner Symposium ITXpo 2012 / 3.500 assistents
- Siemens Healthcare 2012 / 1.200 assistents

Altres

El CCIB va gestionar la conferència de premsa del Sr. Mario Draghi, president del Banc Central Europeu, a la qual també va assistir el Governador del Banc d'Espanya. La gestió d'aquesta conferència de premsa no va estar exempta de dificultats degut a l'organització dels aspectes de seguretat i protocol que l'envolten.

Premis

L'any 2012 l'empresa va aconseguir el Meetings & Incentive Travel Industry Awards en categoria bronze, premi que atorguen els mateixos professionals i clients del sector del turisme de negocis. Aquest premi representa situar el CCIB com a tercer millor centre de convencions del món. El CCIB va ser premiat per l'excel·lència de les seves instal·lacions i la seva àmplia gamma de serveis i només va ser superat pel Convention Centre de Dublín i el Grimaldi Fòrum de Mònaco.

5

SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

La gestió d'un esdeveniment és una tasca que implica un seguiment des de la primera fase i presa de contacte amb el client fins a l'avaluació de quin n'ha estat el resultat. Pel CCIB esdevé un objectiu fonamental conèixer en cadascuna d'aquestes etapes les necessitats dels clients i el grau de satisfacció que perceben amb el desenvolupament dels projectes; per tant, el Centre disposa de diversos mecanismes de seguiment i avaluació que són claus per millorar la seva gestió, així com per introduir-hi elements innovadors que els mateixos clients poden aportar.

El contacte amb els clients és continu durant la gestió de l'esdeveniment i es fa a diferents nivells de responsabilitat i a través dels diversos departaments implicats en cada projecte.

Al final de cada esdeveniment, els clients són enquestats mitjançant un qüestionari de satisfacció. Aquest qüestionari recull la valoració de l'experiència del client amb els equips del CCIB durant tot el procés de

gestió i producció de l'esdeveniment així com dels serveis oferts al centre. El qüestionari permet detectar mancances o aspectes a millorar així com també comunicar reclamacions o incidències de qualsevol qüestió que el client vulgui incloure-hi.

Finalment, i abans de concloure la relació amb el client, es duu a terme un debrief a través del qual el Centre pot recollir els aspectes que han satisfet més al client i també aquells en els quals caldria millorar. Amb el resultat del debrief s'elabora un informe que es distribueix a nivell de Comitè de Direcció i de Caps de Departament per tal de prendre les mesures correctives i preventives que s'escaiguin. Les enquestes de satisfacció de l'any 2012 indiquen que el CCIB incrementa els nivells de satisfacció dels seus clients de forma lineal en tots els serveis. Es destaca la valoració que es fa del personal, que obté la puntuació més elevada (4,88 en una escala del 0 al 5). El segueixen la valoració de la logística (4,69), els serveis d'exposicions (4,64), la seguretat (4,59) i els audiovisuals (4,59). També es destaca la millora de la valoració dels serveis de neteja, el servei de menjar i begudes (F&B) i les instal·lacions.

El contacte amb els clients és continu durant la gestió de l'esdeveniment i es fa a diferents nivells de responsabilitat i a través dels diversos departaments implicats en cada projecte.

OBJECTIUS

Grau d'assoliment dels objectius de l'any 2012

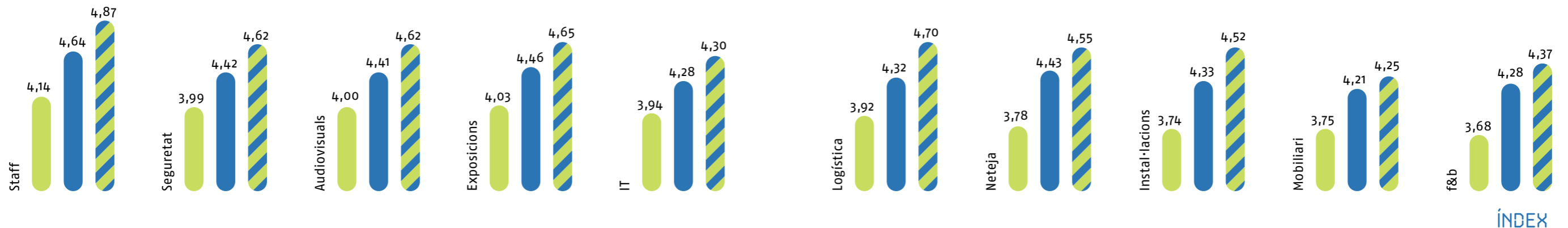
- Objectius quantitatius econòmics: Vendes. Preu dels espais (m²). Ràtio de Prestacions i F&B. % d'ocupació d'espais. **Alt**
- Focalització del negoci a curt termini: yield management. **Alt**
- Desenvolupament de negoci a llarg termini: grans esdeveniments. **Molt Alt**
- Desenvolupament de la Prospecció en Associatiu i Corporatiu. **Mitjà**
- Presència a les fires més representatives del sector MICE. **Molt Alt**
- Potenciar vendes d'equipament i recursos propis. **Mitjà**

Objectius per a l'any 2013

- Implementar indicadors de gestió de vendes que informin d'una manera més global d'aquesta activitat.
- Desenvolupar noves activitats considerades com a Non-Event Revenue (serveis i productes no directament relacionats amb l'esdeveniment).
- Oferir els serveis disponibles del CCIB mitjançant un portal internet
- Incorporar els equips operatius des de l'inici de la relació amb el client.

Resultat satisfacció de clients

● 2010 ● 2011 ● 2012



ÍNDEX

PERFIL DE LA PLANTILLA

L'any 2012 han treballat en plantilla mitjana equivalent* un total de 78 persones al CCIB (un total de 74 ho van fer l'any 2011). El volum de recursos humans emprats ha augmentat durant aquest any, fet que és remarcable en l'evolució de l'ocupació que experimenta el mercat de treball tant a la ciutat de Barcelona com a Catalunya. El CCIB desenvolupa les seves activitats utilitzant majoritàriament personal propi (88,5% en plantilla mitjana equivalent). Efectivament, l'any 2011 i 2012 el recurs a personal extern és molt limitat, tot i que creix lleugerament aquest darrer any.

Pel que fa a la perspectiva de gènere** cal subratllar que el CCIB és una institució compromesa pel que fa a l'equitat de gènere i per tant en l'accés en igualtat de condicions al treball i la promoció professional entre els homes i les dones. Gairebé una de cada dues persones

* La plantilla mitjana equivalent és el nombre de persones treballadores a jornada completa durant tot un any.

** Les dades que es presenten al llarg d'aquest apartat únicament inclouen el personal propi

que hi treballen són dones i aquesta relació augmenta lleugerament durant l'any 2012. Les dones tenen una presència equilibrada en totes les categories professionals, excepte en els càrrecs intermedis. Es disposa d'un pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

El 95,7% del personal propi del CCIB té entre 26 i 45 anys (un 42,0% té entre 26 i 35 anys i un 53,6% té entre 36 i 45 anys).

El Centre de Convencions Internacional de Barcelona regula les relacions laborals amb els seus treballadors per mitjà del Conveni col·lectiu de treball per al sector d'oficines i despatxos de Catalunya. La totalitat del personal propi del CCIB (69 persones) està cobert per l'esmentat conveni col·lectiu. L'any 2012 l'empresa ha augmentat de 168 a 189 euros/mes l'ajut que ofereix en concepte de dinar.

Cal subratllar que el CCIB és una institució compromesa pel que fa a l'equitat de gènere i per tant en l'accés en igualtat de condicions.

Personal	2011	2012
PME personal propi	57	59
PME personal de ETT	7	99
% de personal propi en PME	91%	89%
% de dones en plantilla sobre personal propi	45%	45%

Nota: PME = Plantilla Mitjana Equivalent.

Plantilla segons categoria laboral i gènere	Homes	Dones
Resta de la plantilla	48%	52%
Càrrecs intermedis	75%	25%
Càrrecs directius	50%	40%

Plantilla segons gènere i grup d'edat	Homes	Dones
≤ 25 anys	1	—
26-35 anys	15	14
36-45 anys	20	17
46-55 anys	1	1



ESTABILITAT DE LA PLANTILLA

Per tal de contribuir al manteniment d'un bon clima laboral a l'empresa, i alhora beneficiar-se dels avantatges que suposa l'estabilitat laboral en termes de rendiment i qualitat dels recursos humans, el CCIB fomenta la contractació de caràcter indefinit i ofereix unes bones condicions de treball a la plantilla.

El 2012 el 97,1% de les persones que té contractades com a personal propi el CCIB disposa d'un contracte indefinit

2011	Homes	Dones
Plantilla amb contracte indefinit	89%	87%
Plantilla a jornada completa	100%	100%
Noves contractacions	7	12
Baixes voluntàries	1	4
Acomiadaments	2	1
Finalitzacions de contracte	1	5

i el 87% treballa a jornada completa. En relació a les mateixes dades de l'any passat augmenta l'estabilitat entre la plantilla i el treball a temps parcial, sobretot entre les dones.

El 2012 s'han registrat un total de 13 noves contractacions i l'índex de rotació no desitjada ha estat del 5,8%. En relació a les mateixes dades de l'any 2011, disminueixen tant les noves contractacions com l'índex de rotació laboral no desitjada.

2012	Homes	Dones
Plantilla amb contracte indefinit	97%	97%
Plantilla a jornada completa	95%	78%
Noves contractacions	7	5
Baixes voluntàries	4	0
Acomiadaments	1	0
Finalitzacions de contracte	2	4

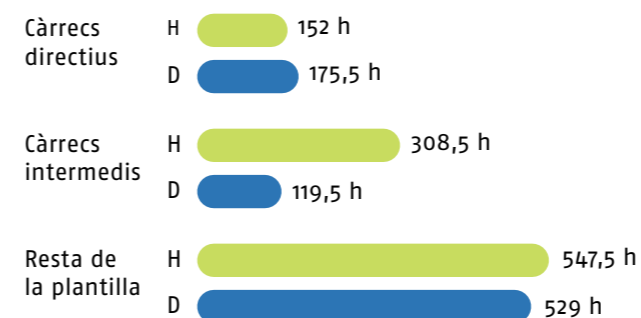
El 2012 s'han registrat un total de 13 noves contractacions i l'índex de rotació no desitjada ha estat del 5,8%.

FORMACIÓ

L'accés a la formació és entesa pel CCIB com una eina clau pel desenvolupament professional de les persones treballadores de l'empresa. Una part substancial d'aquesta formació s'ofereix dins de l'horari laboral. L'any 2012 gairebé el 80% de la plantilla del CCIB ha rebut algun tipus de formació de millora professional.

- Total de persones que han rebut formació durant l'any. **55**
- Inversió total en formació. **19.198,4**
- Hores totals de formació. **1.832**
- % de formació dins l'horari laboral. **53,8%**

Hores de formació segons categoria laboral i gènere



OBJECTIUS

Grau d'assoliment dels objectius de l'any 2012

- Mantenir el nombre de llocs de treball. **Molt alt**
- Millorar la motivació del personal implantant nous beneficis socials. **Molt alt**

Objectius per a l'any 2013

- Mantenir el nombre de llocs de treball malgrat el context econòmic i la reducció prevista d'ingressos.
- Incrementar les accions formatives en prevenció de riscos laborals.
- Complir totalment el pla de formació de l'empresa.

GESTIÓ ECONÒMICA

La creació de valor compartit entre el CCIB i els seus grups d'interès implica que el Centre desenvolupa la seva activitat empresarial més enllà del benefici a curt termini, ja que inclou en la seva estratègia de gestió les necessitats dels seus grups d'interès, així com la generació d'impactes positius per a la societat.

La política de responsabilitat social del CCIB inclou programes de sostenibilitat ambiental, d'acció social, de creació d'aliances amb empreses i institucions locals o d'inserció laboral de persones que tenen dificultat d'accés al mercat de treball. El CCIB és conscient doncs que la sostenibilitat econòmica ha d'anar acompanyada de la sostenibilitat a llarg termini de l'empresa en l'entorn que l'envolta.

COL-LABORACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS

El CCIB impulsa, sempre i quan sigui possible, una política de compra de productes i serveis a través de proveïdors locals. L'establiment de relacions de cooperació amb empreses locals és una qüestió clau de cara a assegurar l'excel·lència en els esdeveniments que es gestionen, i un element important de la política de Responsabilitat Social de l'empresa. La compra de béns i serveis a proveïdors locals dinamitza el teixit productiu local i genera llocs de treball en el territori.

La relació amb els proveïdors inclou tota la preparació prèvia necessària en funció l'esdeveniment que cal organitzar, i exigeix una coordinació contínua de cadascuna de les fases del projecte. Per tal de millorar la qualitat en la provisió de béns i serveis, el CCIB avalua els proveïdors a través de diversos mecanismes, entre els quals destaca la valoració de l'esdeveniment que fa el propi client.

L'any 2012 el volum de compres a proveïdors locals ha estat d'uns 9 milions d'euros. La provisió a través d'empreses locals s'ha situat al 90%, principalment de la ciutat de Barcelona i la seva àrea metropolitana. Els proveïdors de serveis per l'edifici (manteniment, neteja, seguretat, etc.) són el 100% de l'àmbit local.

El CCIB impulsa, sempre i quan sigui possible, una política de compra de productes i serveis a través de proveïdors locals.

OBJECTIUS

Grau d'assoliment dels objectius de l'any 2012

- Incrementar la facturació de l'exercici precedent en un 31%. **Alt**
- Reducció dels costos d'explotació. **Alt**
- Manteniment de la rendibilitat neta. **Mig**
- Implantar un sistema de concurs per a la contractació dels serveis de neteja i de seguretat del CCIB, obert a totes les empreses interessades i amb criteris objectius i transparents. **Alt**
- Oferir els diferents serveis disponibles del CCIB als clients per Internet. **Baix**
- Millorar el servei dels proveïdors en els diferents esdeveniments. **Mig**

Objectius per a l'any 2013

- Mantenir la facturació.
- Mantenir la rendibilitat neta.
- Signar contractes amb els proveïdors habituals.



EL NOSTRE ENTORN

La gestió de grans esdeveniments implica la creació de relacions cooperatives amb tot tipus d'institucions, empreses i persones sense les quals el CCIB no podria operar. En el marc de la seva política de Responsabilitat Social, el Centre es compromet a mantenir i enfortir aquesta xarxa d'actors que fan possible el funcionament de la seva activitat empresarial.

ALIANCES INSTITUCIONALS

L'empresa és membre de diverses organitzacions per tal de millorar la gestió d'esdeveniments, i per tal de potenciar el turisme a la ciutat de Barcelona (veure apartat 4.3 de la memòria). El CCIB treballa amb el Barcelona Convention Bureau en la captació d'esdeveniments internacionals i en l'explotació de totes les possibilitats locals en el cas que s'aconsegueixi l'esdeveniment. En aquest sentit, es realitzen diverses recomanacions als clients per fer publicitat de l'esdeveniment a la ciutat.

Enguany Turisme de Barcelona està promovent el programa Barcelona sustainable tourism (BST), mitjançant el qual pretén posicionar la ciutat com a destinació sostenible, així com reforçar-ne la imatge i el prestigi. El CCIB és una de les organitzacions que forma part del programa.

El CCIB també és membre fundador del capítol ibèric del Green Meeting Industry Council (GMIC), una organització que promou la sostenibilitat en l'àmbit de l'organització de reunions i esdeveniments.

EMPRESSES I INSTITUCIONS LOCALS

El CCIB manté un compromís important amb el seu entorn més immediat i per això és membre de l'associació *Barcelona Forum District*, de recent creació. Aquest projecte, compartit amb hotels, espais, empreses del districte, l'Obra Social "la Caixa" i la Fundació Trinijove, pretén fer del Fòrum una àrea socialment responsable. Per això promou els valors socials, ambientals i culturals entre els seus membres i desenvolupa accions que ajudin a dinamitzar el districte, com ara l'organització d'exposicions, la contractació d'empreses socialment compromeses i de treballadors pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió social.

El *Barcelona Forum District* suposa alhora un canal molt important de relació permanent amb les empreses i institucions locals. Les empreses del sector hotelier que es troben al voltant de les instal·lacions del CCIB tenen un paper determinant pel que fa al servei que es pot oferir a cada client. Per tant, és important mantenir-hi una bona coordinació i comunicació. El mateix passa amb el centre comercial ubicat a prop de les instal·lacions del Fòrum, així com d'altres empreses de serveis com les companyies de taxis, a les quals es comuniquen les dates de celebració dels grans esdeveniments.

Per últim, el desenvolupament de l'activitat del CCIB implica una coordinació directe amb el Districte de Sant Martí, l'empresa de serveis públics BSM i els cossos de seguretat per a gestionar l'impacte dels esdeveniments a les seves respectives àrees de competència (ocupació de la via pública, neteja viària o seguretat).

El CCIB compleix la normativa i assegura l'accessibilitat a les persones amb mobilitat reduïda de forma integral.

PERSONES

L'accessibilitat a les instal·lacions del Centre és un aspecte sobre el qual es treballa especialment. El CCIB compleix la normativa i assegura l'accessibilitat a les persones amb mobilitat reduïda de forma integral. A més, pot introduir mesures complementàries i fer qualsevol adaptació per tal de garantir un bon ús de les instal·lacions a les persones que presenten alguna dificultat.

Paral·lelament, el CCIB promou la inserció laboral de col·lectius amb dificultats d'accés al mercat de treball a través de bones pràctiques en la seva política de selecció de personal. Els proveïdors estan integrats en aquesta política interna i es procura que contractin també personal amb problemàtiques especials i que pertanyen a grups amb risc d'exclusió social.

Així, el CCIB col·labora regularment amb la fundació Trinijove, entitat que treballa des de fa més de 25 anys per tal d'afavorir la superació de situacions de vulnerabilitat social. Una de les vies de col·laboració és la contractació de persones, tot afavorint la seva inserció social.

ACCIÓ SOCIAL

L'any 2012, el CCIB ha donat suport i ha participat activament a diferents iniciatives de caire social. Entre altres:

- Col·laboració amb la comunitat xinesa establerta a Catalunya per a fer possible la celebració del seu Any Nou a l'Auditori de l'Edifici Fòrum.
- Patrocini d'una desfilada benèfica a les instal·lacions del Centre, organitzada pel Rotary Club de Barcelona.

- Suport administratiu i tècnic a l'empresa internacional tecnològica Symantec per a la plantada d'un arbre a les immediacions del CCIB, en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació infantil "Plant for the Planet". Aquesta fundació porta a terme el projecte "Stop Talking, Start Planting", consistent en plantar un arbre a diferents indrets del món, com a símbol per a contribuir a pal·liar el canvi climàtic.
- En el marc d'aquesta mateixa iniciativa, el CCIB va patrocinar una jornada de sensibilització en la protecció del medi ambient a les seves instal·lacions, per a 50 infants d'escoles de Barcelona.
- Tasques de voluntariat per part del personal del Centre amb motiu de la Trobada de Voluntaris de l'organització Caritas Catalunya, celebrada a l'Auditori de l'Edifici Fòrum.

OBJECTIUS

Grau d'assoliment dels objectius de l'any 2012

- Seguir augmentant el nombre d'accions socials, i alhora mesurar-les, de manera que ens proporcionin un major aprenentatge per millorar la seva eficàcia i la coherència amb el nostre sector d'activitat.
- Mig-Alt**

Objectius per a l'any 2013

- Consolidar l'acció social del CCIB establint acords de cooperació i col·laboració amb diverses institucions d'aquest àmbit.

GESTIÓ AMBIENTAL

L'organització de grans esdeveniments és una activitat amb un impacte ambiental rellevant. Per tal de gestionar i minimitzar aquest impacte, el CCIB adopta les millors pràctiques de gestió medi ambiental des que va iniciar la seva activitat empresarial. El CCIB té implantat el sistema de gestió ambiental ISO 14001:2004 i el reglament Eco Management and Audit Scheme (EMAS). L'abril de l'any 2011 l'empresa va obtenir el registre EMAS III.



Principals impactes	Accions de millora implantades
Gestió de residus	Segregació dels residus en 6 categories (paper, orgànic, vidre, banal, metall i plàstic) per al seu posterior reciclatge.
Emissions atmosfèriques	Compensació de las emissions de CO ² generades per la nostra activitat de les oficines.
Consum d'energia	Medició diària de l'energia consumida amb l'objectiu de reducció del 10% respecte a l'any anterior.
Consum d'aigua	Medició diària de la lectura del comptador. Rutes d'inspecció setmanal de tots els banys del CCIB.

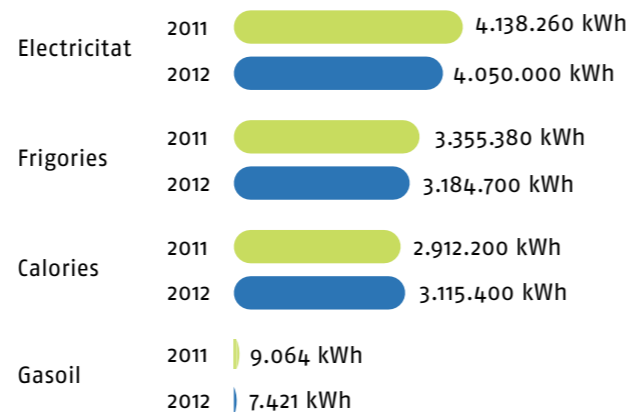
Amb l'objectiu de sensibilitzar la plantilla, el CCIB ha engegat el Concurs Consum Zero basat en la participació activa dels treballadors de l'empresa organitzats en equips interdepartamentals que col·laboren en l'optimització de l'ús de l'energia. D'altra banda, semestralment el CCIB organitza una xerrada per informar sobre les últimes novetats de caire ambiental.

CONSUMS DE RECURSOS

Energia

El consum energètic majoritari del CCIB és electricitat, mentre que les frigories i calories es consumeixen de forma similar. Aquest any 2012 ha disminuït el consum de gasoil.

Consum d'energia segons font



El CCIB adopta les millors pràctiques de gestió medi ambiental des que va iniciar la seva activitat empresarial.

El consum energètic de les instal·lacions ha experimentat una forta reducció, passant de 39 kwh/delegat l'any 2011 a 26 kwh/delegat, gràcies a la conscienciació i a la implicació dels col·laboradors del CCIB. Aquesta dada és una de les fites més importants assolides pel que fa a la sostenibilitat ambiental l'any 2012.

L'any 2012 s'ha analitzat la viabilitat tècnica i econòmica d'instal·lar un aerogenerador de 1kw de potència. L'anàlisi ha conclòs de forma positiva i està prevista la instal·lació de l'equip els primers mesos de l'any 2013. El CCIB, per tant, comptarà amb una font pròpia de generació d'energia renovable.

Aigua

L'aigua que consumim al CCIB prové de la xarxa pública de subministrament i és per a ús domèstic. Les aigües residuals generades a les oficines s'aboquen a la xarxa pública de clavegueram. Aquest any s'ha reduït de forma notable el consum d'aigua.

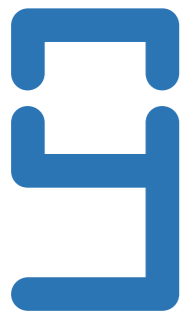
Consum total d'aigua Any 2011	19.428 m ³
Consum total d'aigua Any 2012	15.078 m ³

Materials

El paper és el material amb un ús més intensiu al CCIB. Els proveïdors d'aquest material compten amb els certificats que emet el Forest Stewardship Council (FSC).

Consum de paper





EMISSIONS DE GASOS D'EFECTE D'HIVERNACLE

El CCIB calcula la petjada de carboni segons font d'emissió per tal d'ésser conscient del seu impacte en el medi ambient.

Tot i la reducció de bona part dels consums de la nostra activitat, les emissions totals han crescut un 23% d'un any respecte l'altre. Aquest creixement es deu a la variació respecte l'any anterior dels factors de conversió de CO2 aplicables als consums d'energia elèctrica, climatització en fred, aigua i residus. Aquest any 2012 s'ha calculat també l'impacte dels viatges en avió pel que fa a les emissions de CO2.

Com l'any anterior, hem dut a terme la compensació de les emissions derivades de l'activitat de l'empresa a través de la compra de crèdits de carboni d'un projecte d'aprofitament de biomassa al Brasil. Aquest projecte permet reduir anualment 20.800 tones de CO2, està certificat segons l'estàndard internacional Verified Carbon Standard (VCS) reconegut en el mercat de carboni i segueix una metodologia de la Convenció Marc de les Nacions Unides sobre Canvi Climàtic (UNFCCC).

Tones de CO ² segons font d'emissió	2011	2012
Gasoil Abast 1	2,38	1,95
Electricitat Abast 2	1.104,85	1.215
Climatització Abast 2	353,58	555,58
Avió Abast 3	15,57	12,12
Aigua Abast 3	5,15	11,87
Paper Abast 3	9,82	11,40
Residus Abast 3	250,08	241,21
Total	1.735,94	2.149,23

Hem dut a terme la compensació de les emissions derivades de l'activitat de l'empresa a través de la compra de crèdits de carboni d'un projecte d'aprofitament de biomassa al Brasil.

PRODUCCIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS

L'any 2012 el CCIB fa un pas endavant en la gestió dels residus mitjançant la segregació de la fusta i de la moqueta firal. Un total de 8 categories diferents de residus es recullen de forma selectiva a les seves instal·lacions. Altres accions que duu a terme el CCIB inclouen la reducció en origen dels residus, així com la compra de productes de baix consum, reciclats o reciclables.

La segregació del residu moqueta firal ha estat molt exitosa el primer any de funcionament, havent-se recollit un total de 55,28 tones al final de l'exercici. Amb relació al residu banal, encara queda un important marge de millora tal i com es recollirà en els objectius de l'any 2013.

Producció i gestió de residus

2011	Quantitat en t	Destí	2012	Quantitat en t	Destí
Banal	221,82	Incineració		325,94	Incineració
Vidre	18,54	Reutilització		20,52	Reutilització
Metall	1,48	Reutilització		4,05	Reutilització
Orgànic	5,11	Compostatge		5,05	Compostatge
Paper	29,78	Reutilització		48,20	Reutilització
Plàstic	11,28	Reutilització		11,78	Reutilització
Fusta industrial	NP	incineració		119,52	incineració
Moqueta	NP	incineració		55,28	incineració





GESTIÓ SOSTENIBLE DELS ESDEVENIMENTS

Tal i com s'ha esmentat en aquesta memòria, el CCIB és membre fundador del Capítol Ibèric del Green Meeting Industry Council (GMIC), una organització que té per finalitat la incorporació de criteris sostenibles en la producció de grans esdeveniments.

En aquest sentit el CCIB ha desenvolupat criteris estrictes de gestió medi ambiental en cadascuna de les fases que suposa la realització d'un gran esdeveniment. Aquests tipus de mesures tenen un efecte multiplicador a través de totes les empreses i institucions que cooperen amb el CCIB, aconseguint que aquestes augmentin la seva consciència ambiental.

A continuació es pot visualitzar un esquema de la gestió sostenible d'esdeveniments.

1. Fase pre-producció

- Disseny ambiental del projecte. i reciclable.
- Establiment d'un Green Comitee (opcional).

2. Fase venda

- Disseny compacte en espais (estalvi energètic i de fluxes).

3. Fase desenvolupament de projecte

- Venda de prestacions pròpies (evita desplaçaments innecessaris i manipulacions no calculades).
- Adquisició de material de baix consum, reciclat o reciclable.

4. Fase Operativa

- Muntatge: Pool de recollida selectiva a les zones de muntatge massiu.
- Celebració: Instal·lació de sets de recollida selectiva; ubicació a passadissos, sala polivalent i altres sales. Formació i motivació del personal de neteja.
- Desmuntatge: Pool de recollida selectiva. Espai per separació de moqueta i recollida de residu general. Seguiment del reciclatge dels residus especials com el metall.

El CCIB incorpora criteris de sostenibilitat en la selecció dels aliments que consumeixen els delegats i delegades, així com accions de minimització dels residus generats en l'alimentació de les persones que assisteixen als esdeveniments, reciclatge dels elements de servei i separació de residus pel seu posterior tractament.

El CCIB ha desenvolupat criteris estrictes de gestió medi ambiental en cadascuna de les fases que suposa la realització d'un gran esdeveniment.

OBJECTIUS

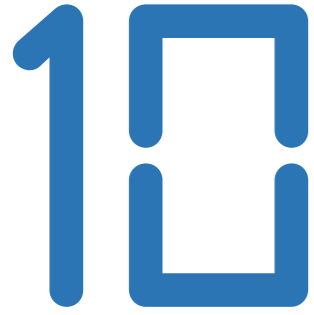
Grau d'assoliment dels objectius de l'any 2012

- Introducció de la moqueta 100% reciclada i reciclable. **Baix**
- Reducció del consum d'energia en un 10% el consum d'energia per delegat respecte l'any 2011. **Molt alt**
- Reducció dels residus banals en un 5% la quantitat de residus banals respecte l'any 2011. **Baix**
- Estudi de la viabilitat de la instal·lació d'un mini generador eòlic per produir energia neta per autoconsum. **Molt alt**
- Segregar el residu de moqueta firal dels esdeveniments. **Molt alt**
- Compensació del CO₂ emès pel CCIB amb projectes solidaris. **Alt**

Objectius de l'any 2013

- Reduir el consum d'energia per delegat en un 15% respecte l'any 2011*.
- Reduir els residus banals en un 5% respecte l'any 2011.
- Optimitzar l'ús d'energia.
- Reciclar tots els residus metàl·lics procedents dels esdeveniments i operacions de manteniment del centre.
- Compensar el CO₂ emès pel CCIB amb projectes solidaris.

* Es pren com a referència l'any 2011 en què es preveu una activitat similar durant l'any 2013.



TAULA D'INDICADORS DEL G.R.I.

INDICADORS DE PERFIL

Indicador		Secció
ESTRATÈGIA I ANÀLISI		
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	1
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	1
PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		
2.1	Nom de l'organització.	2
2.2	Principals esdeveniments, marques, productes i/o serveis.	3
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	3
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	3
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o en els quals siguin específicament rellevants respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	3
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	3
2.7	Mercats servits (incloses zones geogràfiques, els sectors que abasta i els tipus de clients/ beneficiaris).	5
2.8	Dimensions de l'organització informant, inclús, de: nombre d'empleats, vendes netes, capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net, quantitat de productes o serveis prestats.	3

Indicador		Secció
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització, incloent: la localització de les activitats o canvis produïts en les mateixes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del mateix i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat)	No s'han produït canvis significatius pel que fa a la dimensió, estructura i propietat de l'organització.
2.10	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu, incloent certificacions i avals externs.	5

PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA

3.1	Període cobert per la informació de la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	2
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si existeix).	2011
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	Anual
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	2
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent: determinació de la materialitat, prioritat dels aspectes inclosos en la memòria, identificació dels grups d'interès que es preveu que facin servir la memòria.	2
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, llocs i localització dels esdeveniments, negocis conjunts, proveïdors), i si abasta la planificació i execució, i les activitats de socis, els participants que són proveïdors de contingut, els assistents i patrocinadors.	2
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	Especificat quan és necessari al llarg de l'informe.
3.8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts o aliança d'empreses (<i>joint venture</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament la comparança entre períodes i/o entre organitzacions.	En l'informe s'inclouen en exclusiva les dades relatives al CCIB.
3.9	Tècniques de medició de dades i bases per realitzar càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	S'han utilitzat el document marc i el suplement següents: Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat versió 3.1 i Suplement del sector d'organitzadors d'esdeveniments del Global Reporting Initiative.
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que l'han motivada (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	2
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.	2

Indicador		Secció
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	10
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació de la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	L'informe no ha estat verificat externament.

GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització. El màxim òrgan de govern pot incloure a autoritats, socis, patrocinadors i finançadors.	3
4.2	Cal indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dintre de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquen).	3
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre i el gènere dels membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	3,6
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	3,4
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (incloent l'exercici social i ambiental).	
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interès en el màxim òrgan de govern.	3
4.7	Procediment de determinació de la composició, capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, incloent qualsevol consideració de gènere i altre indicadors de diversitat.	3
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'exercici econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	4
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'exercici econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats d'àmbit internacional, codis de conducta i principis.	3
4.10	Procediments per avaluar l'exercici propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'exercici econòmic, ambiental i social.	3
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	4,9
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	8,9

Indicador		Secció
4.13	Principals associacions a què pertany (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dona suport i estigui present en els òrgans de govern, participi en projectes o comitès, proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis, tingui consideracions estratègiques.	4,8
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	4
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es compromet.	2, 4
4.16	Enfocaments adaptats per la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès.	2, 4
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què l'organització ha respost als mateixos en l'elaboració de la memòria.	2

INDICADORS D'ACOMPLIMENT

ECONOMIA

EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de la capital i governs.	
EC2 (P)	Conseqüències financeres i d'altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de les organitzacions generades per programes de beneficis socials.	
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts de governs.	
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local, segregat per gènere, en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	7
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	3

Indicador		Secció
EO1 (P)	Impactes econòmics directes i la creació de valor com a resultat de les iniciatives de sostenibilitat.	
MEDI AMBIENT		
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	9
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	9
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	9
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	
EN5 (A)	Estalvi d'energia a causa de la conservació i millores en l'eficiència.	9
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar esdeveniments eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	9
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts, conservació i iniciatives de millora i els resultats.	9
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades de forma significativa per la captació d'aigua.	Per les activitats del CCIB, no es veuen afectades fonts d'aigua o ecosistemes que hi estiguin relacionats de manera significativa.
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dintre d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i les proporcions de terrenys –en propietat, arrendats o que són gestionats– d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	El CCIB no té instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat ni adjacents a les mateixes.
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	Per raó de la seva activitat, el CCIB no causa impactes en àrees protegides i/o sensibles; el centre desenvolupa la seva activitat en un entorn urbà i per tant la incidència en la biodiversitat no és rellevant.
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	Pel tipus d'activitat del CCIB, no existeix com a tal una estratègia específica per a la prevenció, gestió i restauració de danys en hàbitats naturals, sinó que aquesta s'integra en la política de RSC i ambiental del centre, que, mitjançant diferents iniciatives, minimitza l'impacte ambiental.

Indicador		Secció
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	Pel tipus d'activitat del CCIB, no existeix una estratègia específica com a tal per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat, sinó que aquesta s'integra en la política de RSC i ambiental de l'entitat, la qual, mitjançant diferents iniciatives ja esmentades, minimitza l'impacte ambiental.
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions, segons el grau d'amenaça de l'espècie.	Les operacions del CCIB no afecten cap hàbitat amb espècies incloses en la Llista vermella de la UICN.
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	9
EN17 (P)	D'altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	9
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	9
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	
EN20 (P)	NOx, SOx i d'altres emissions significatives en l'aire per tipus i pes.	
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destinació i iniciatives de millora i els resultats.	9
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament, i iniciatives de gestió de residus i els seus resultats.	9
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	No s'ha produït cap vessament accidental significatiu.
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	
EN25 (A)	Identificació, proporció, estat de protecció i valor de biodiversitat dels recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua de l'organització informant.	
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels esdeveniments, i grau de reducció d'aquest impacte.	9
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts i proveïts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	No hi ha hagut multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.

Indicador		Secció
E02 (P)	Modes de transport adoptats pels assistents i participants respecte el percentatge del total del transport, i les iniciatives per fomentar l'ús d'opcions sostenibles de transport.	Actualment el CCIB no registra la forma de transport que utilitzen els assistents als esdeveniments.
E03 (P)	Impactes ambientals i socioeconòmics significatius del transport dels assistents i participants des de i cap l'esdeveniment i les iniciatives adoptades per fer front als impactes.	
EN29 (A)	Impactes ambientals i socioeconòmics significatius del transport de productes i d'altres béns materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	9
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	

PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL

LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió, segregat per gènere.	6
LA2 (P)	Nombre total de nous empleats i voluntaris reclutats i rotació mitjana d'empleats i voluntaris, desglossats per grup d'edat, gènere i regió.	6
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, segons llocs on es desenvolupin operacions significatives.	
LA15 (P)	Taxa de tornada a la feina i taxes de retenció després de permisos de paternitat / maternitat, segons gènere.	
LA4 (P)	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	6
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en la feina.	
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió i gènere.	
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	
LA9 (A)	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat o voluntari, desglossat per categoria laboral i gènere.	6
LA11 (P)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	

Indicador		Secció
LA12 (A)	Percentatge d'empleats i voluntaris que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional, segregat per gènere i categoria d'empleat.	
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, segregat per categoria laboral, gènere, grup d'edat, pertinença a minories i d'altres indicadors de diversitat.	6
LA14 (P)	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones segregat per categoria professional, segons llocs on es desenvolupin operacions significatives.	

DRETS HUMANS

HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió i contractes significatius que inclouen clàusules que incorporen assumptes de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	
HR2 (P)	Percentatge dels principals proveïdors, contractistes i altres socis comercials que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'aquest fet.	
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels empleats i voluntaris sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans que són rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats i voluntaris formats.	
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures correctores adoptades.	No s'ha produït cap incident de discriminació.
HR5 (P)	Activitats i principals proveïdors identificats en els quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot ser violat o córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	No hi ha cap activitat identificada de situació de risc en aquest sentit.
HR6 (P)	Activitats i principals proveïdors identificats que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir efectivament a l'abolició de l'explotació infantil.	No s'han identificat activitats de risc.
HR7 (P)	Activitats i principals proveïdors identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a eliminar totes les formes de treball forçat o no consentit.	No s'han identificat operacions de risc.
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat i voluntaris que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'avaluacions dels seus impactes en els drets humans.	
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, abordades i resoltes a través de mecanismes de reclamació formals.	El CCIB no ha registrat cap queixa relacionada amb els drets humans.

Indicador		Secció
SOCIETAT		
S01 (P)	Percentatge d'operacions on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local.	7,8
S09 (P)	Operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	7,8
S010 (P)	Mesures de prevenció i de mitigació aplicades en operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	7,8
E04 (P)	Expressions de dissidència per tipus, tema, escala i resposta.	El CCIB recull les queixes i suggeriments dels clients.
S02 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte dels riscos relacionats amb la corrupció.	
S03 (P)	Percentatge de la força de treball (empleats, voluntaris, mà d'obra contractada i participants que proveeixen contingut a l'esdeveniment, per exemple, atletes, artistes i ponents) formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	
S04 (P)	Mesures preses en resposta a incidents per corrupció i il·legals.	No s'han produït incidents de corrupció.
S05 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbisme "lobbying".	
S06 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	El CCIB no ha realitzat cap aportació financera o en espècie a partits polítics o a institucions que hi estan relacionades.
S07 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	No hi ha hagut cap acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.
S08 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	No hi ha hagut sancions o multes significatives per l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis.
E05 (P)	Tipus i impactes de les iniciatives per crear un esdeveniment socialment inclusiu.	8
E06 (P)	Tipus i els impactes de les iniciatives per crear un entorn accessible.	8

Indicador		Secció
RESPONSABILITAT DE PRODUCTE		
PR1 (P)	Fases del cicle de vida en les quals s'avaluen per ser millorats els impactes en el benestar i la salut i seguretat de l'esdeveniment i els seus productes i serveis, nombre i percentatge de categories de productes i serveis significatius proveïts a l'esdeveniment subjectes a aquests procediments d'avaluació.	
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als participants (que són proveïdors de contingut) i el benestar dels clients i els impactes de l'esdeveniment en la salut i la seguretat i els seus productes i serveis durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	
PR3 (P)	Tipus i escala d'informació sobre l'esdeveniment i els seus productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis proveïts a l'esdeveniment que estan subjectes a aquests requeriments informatius.	
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge a l'esdeveniment i els seus productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No hi ha hagut incompliments.
PR5 (A)	Pràctiques respecte de la satisfacció del client i a la satisfacció dels assistents i participants que són proveïdors de contingut, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	5
PR6 (P)	Programes d'acompliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats relatius a comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, d'altres activitats promocionals i els patrocinis.	
PR7 (P)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	
PR8 (P)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.	
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives com a fruit de l'incompliment de la normativa en relació a l'esdeveniment i al subministrament i l'ús dels seus productes i serveis de l'organització.	No hi ha hagut multes.



Paper ecològic amb certificació FSC.

Disseny gràfic, Pilar Gorriz i Marc Ferrer.
Assessorament i continguts, Lavola.
Impressió, Nova Era.



CCIB
Centre de Convencions
Internacional de Barcelona

GL events CCIB, SL
Plaça de Willy Brandt, 11-14
08019 Barcelona

T. +34 932301000
F. +34 932301001
ccib@ccib.es

www.ccib.es