

PLA D'ACCIÓ B+S

*Gremi Provincial de Tallers de
Reparació d'Automòbils*



BARCELONA
+SOSTENIBLE



1. DADES DE L'ORGANITZACIÓ

Nom: GREMI PROVINCIAL DE TALLERS DE REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS

Breu descripció:

Som una institució representativa dels Tallers de Reparació d'Automòbils de la Província de Barcelona, la nostra història es remunta a l'any 1944, i agrupem a prop de 3000 empreses que es dediquen principalment al manteniment i reparació de vehicles de motors i afins. Tenim com objectiu vetllar pels interessos dels afiliats, seguint l'evolució del sector i oferint-los assessorament i tots els serveis que necessitin.

Dades de contacte: Ramón Casas, Maria González, Mari Carmen Vázquez

Data de signatura del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022: 07/02/17

2. DADES DEL PLA D'ACCIÓ

Breu descripció del procés d'elaboració:

En una primera fase, rere l'anàlisi del programa del consistori i els antecedents de l'Acord cívic que veníem subscriuint, els diferents departaments del Gremi es van reunir en un *brain storming* per confeccionar propostes de línies d'actuació en cadascuna de les àrees dels Departaments de manera que puguin tenir un impacte amb caire social, mediambiental i econòmic. Són les que exposa aquest document.

Aquesta llista va ser presentada i debatuda a membres de la Junta Directiva de l'entitat, composta per representants de tallers agremiats. Aprovada la mateixa, per vigència anual i condicionada a renovació i ampliació de mesures, cada Departament ha desenvolupat els objectius exposats al present document, establint un protocol de seguiment individualitzats pels tallers adherits i difusió i informació pels no adherits; a més d'un protocol per la avaluació global de l'impacte, la millora de mancances i ampliació d'expectatives del programa. Aquest programa definitiu compta amb l'aprovació de l'òrgan institucional competent, a qui se li presentarà resultats, incidències i propostes periòdiques.

Data d'aprovació del Pla d'acció: 26 de juny de 2017

Vigència del pla d'acció: en la major part anual, sense perjudici de constituir accions englobades en el pla estratègic a mig termini.

Personal implicat: Personal tècnic del Gremi i membres de Junta Directiva (tallers agremiats).

3. DIAGNOSI

Els tallers de reparació i manteniment de vehicles a motor estan sotmesos, a més dels requisits generals de tota activitat econòmica, a diferents requisits establerts per normativa de diferents àmbits sectorial com medi ambient, seguretat industrial i laboral, protecció dels consumidors i usuaris, seguretat viària.

La tecnificació del producte industrial – el vehicle de motor – sobre el que operen implica una formació continua competent i també una formació reglada pel futurs treballadors i emprenedors realment connectada amb les necessitats del mercat i permanentment actualitzada.

Encara que l'activitat de taller ve complint amb satisfacció la integració responsable de la seva funció al seu voltant social, trobem que ni els usuaris, les administracions i els propis tallers no comparteixen la mateixa impressió de l'activitat perdurant fals mites sobre la activitat que li resten professionalització i la sostenibilitat pròpia de reparar un producte – com el vehicle – de naturalesa duradora a través d'una gestió eficient, responsable i respectuosa amb interessos generals a protegir com els esmentats a l' inici.

El taller es veu a si mateix com una activitat molt pressionada i controlada per diferents sectors, des de les diferents administracions fins els propis actors del mercat on operen (asseguradores, distribuïdors de recanvis, competència deslleial de taller no regularitzats, etc.). En contra, no troben un suport de les administracions competents en treballar per les necessitats de subsistència: formació competent, control de la competència deslleial i la consideració legal de micro-pimes més enllà de l'àmbit fiscal.

Per la seva banda l'usuari, especialment als darrers anys de crisi econòmica, i sense perjudici del marge d'error que implica generalitzar, ha prioritzat el preu per davant de la qualitat de la reparació. La familiarització amb el vehicle al llarg dels anys també sembla que ha contribuït a relativitzar la seguretat viària i de producte que hi ha darrera de les operacions sobre el vehicle. Tot plegat a suposat el creixement, la consolidació i la impunitat d'una competència deslleial realitzada per tallers clandestins, la eradicació dels quals passa per conscienciar als usuaris d'aquest tipus de reparacions que no només es una qüestió de preu.

4. FINALITAT

Per tant, dins de l'àmplia cobertura que ofereix el concepte de sostenibilitat, els principals objectius de les accions descrites en aquest document responen a la sensibilització i conscienciació de tots els agents des de el punt de vista de cadascú d'ells per a que assumeixin les seves respectives responsabilitats com una contribució positiva a l'interès de tots i a l'equilibri, l' estabilitat i la continuïtat a la convivència social, laboral, mediambiental i econòmica.

Especialment destinat als tallers, el fomentar la participació, la cohesió, i la col·laboració entre el col·lectiu dels tallers per conscienciar-los que s'ha d'actuar localment i pensar globalment, ja que les petites actuacions són les que ajudem a un desenvolupament econòmic compatible amb la preservació del medi ambient. Comencen amb petites línies d'acció per anar incrementant any darrera any, aquesta participació.

5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS

5.1. NOM DE L'ACTUACIÓ: DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT

Objectiu/s:

El projecte **DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT**, té com objectiu la dinamització comercial dels Tallers de manteniment i reparació de vehicles de motor de la ciutat de Barcelona a base de fomentar la confiança i argumentar el valor afegit del servei del taller en el client de proximitat.

Els tallers de reparació i manteniment de vehicles de motor, siguin cotxes o motos, són petites empreses, molt sovint micro-empreses de caire familiar que presten un **servei de proximitat** als ciutadans facilitant el correcte funcionament del vehicle al llarg de tota la seva vida útil, que en la pràctica pot situar-se al voltant dels 10 anys.

La funció dels tallers de reparació d'automòbils és molt important per garantir la **seguretat viària i la sostenibilitat de l'automoció**. Un manteniment responsable en els terminis preconitzats farà que els elements del *vehicle responguin com cal, que el motor consumeixi menys combustible, es minimitzi l'emissió de gasos i en general la conducció sigui més eficient i segura*.

El present projecte pretén dinamitzar la funció comercial dels tallers de Barcelona mitjançant una **campanya adreçada a la ciutadania de divulgació de les bones pràctiques** en el servei manteniment i reparació del vehicle i dotar els tallers de mitjans i suports de comunicació moderns perquè fomentin aquest concepte entre els ciutadans a fi i efecte de fidelitzar la clientela i atraure més visites dels usuaris d'un vehicle al taller.

Per la condició d'agremiats, els tallers s'adhereixen i respecten els valors que exigeixen els Estatuts del Gremi de Tallers de Barcelona. Per informació al públic, l'entitat facilita a cada taller agremiat la placa corporativa del Gremi que el taller ha de tenir visible.

Es desenvoluparà el DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT, amb 10 punts de compromís del taller agremiat en aspectes essencials per al client com:

- Consum
- Qualitat
- Medi Ambient
- Responsabilitat social

Amb el Decàleg del Taller Agremiat, el Gremi elaborarà continguts adaptables per als tallers, que es difondran i posaran a disposició dels tallers mitjançant suports TIC perquè ho puguin anunciar entre la clientela.

Paral·lelament, es farà una **campanya de sensibilització** entre els ciutadans de Barcelona a través de Facebook i Internet, recolzat amb comunicacions sectorials.

El projecte DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT, promou els següents valors:

- Dinamització comercial dels tallers centrant-se en la creació d'imatge de marca corporativa i de confiança
- Fomentar l'ús dels canals de comunicació online, en especial les xarxes socials, com a font de nous perfils de clients per als tallers
- Valoritzar la imatge del bon servei i innovador dels tallers

- Fomentar la relació de proximitat entre l'usuari i el taller
- Fomentar el manteniment responsable del vehicle i la sostenibilitat i preservació de la vida útil del vehicle.

Amb l'execució del projecte els tallers de Barcelona podran millorar la seva competitivitat i enfortir la seva funció comercial de proximitat, creant noves oportunitats comercials i de servei de proximitat i fomentant la confiança en el taller, basant-se en una activitat cívica de foment dels valors de sostenibilitat i responsabilitat entre la població de la ciutat.

L'impacte en el temps del present projecte, és acumulatiu i perdurable, atès que promou la dinamització comercial d'un sector nombrós del teixit empresarial propi de la ciutat, crea un posicionament de fiabilitat i fomenta l'ús de les eines online i xarxes socials per connectar amb la clientela.

D'altra banda, promou entre la ciutadania una actitud responsable envers els vehicles, alhora que fomenta l'exigència del consumidor sobre els valors a demandar en el servei dels tallers.

Les accions a realitzar seran coordinades pel Gremi de Tallers de Barcelona, entitat sol·licitant del present projecte, i realitzades tant pel propi Gremi com pels tallers de Barcelona.

Breu descripció:

Els tallers se segmenten, entre altres conceptes, segons la seva vinculació empresarial. Un 92% dels tallers no depenen de cap marca de cotxes, però tampoc reben el suport tècnic o de màrqueting dels constructors de vehicles ni tenen cap clientela derivada de l'aplicació tàcita de la garantia de la marca. Aquests tallers s'anomenen comunament com independents o multimarca doncs atenen totes les marques i models de vehicles, en general un cop esgotada la garantia inicial del vehicle i fins la fi de la vida útil. Així doncs, presten un servei al llarg d'uns 7 anys o més per cada vehicle, d'una manera totalment competitiva doncs el client triarà i anirà al taller sense cap condicionant i amb absoluta llibertat de decisió.

El sector de tallers, atesa la seva independència majoritària de les marques de vehicles, tampoc en gaudeix del seu suport. En aquest sentit i malgrat els nostres esforços al llarg dels més de 70 anys d'activitat del nostre Gremi, no hem pogut obtenir ajuts, suports, patrocinis, publicitat ni col·laboracions per part de les marques de vehicles, per dur a terme campanyes per millorar o enfortir els serveis de tot el col·lectiu de tallers als clients.

La relació que s'estableix entre l'usuari i el tècnic és de confiança mútua, sent el contacte personal fonamental en la seva relació, actualment ajudat amb la incorporació progressiva de les TIC al seu negoci i a l'atenció al client.

El projecte DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT dona resposta a la necessitat dels tallers de tot tipus d'estructura, d'un recolzament corporatiu sòlid per difondre entre el públic els valors de servei, responsabilitat i compromís amb la societat i les persones, que els tallers aporten amb la seva feina diària en el manteniment i reparació dels vehicles.

Al 2015 i 2016 amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona, el Gremi de Tallers de Barcelona ha realitzat els projectes SEMPRE UN TALLER AL TEU COSTAT (15500115) i TALLER 3.0 (16S01184), amb resultat molt positiu que ha incidit en la dinamització comercial a través de fomentar el manteniment preventiu del vehicle i en la promoció de serveis innovadors més sostenibles i assequibles per als clients, segons es desprèn dels indicadors dels respectius projectes.

L'ús de les TIC, la connectivitat del vehicle i les publicacions a xarxes socials, en particular Facebook, s'han incorporat com a canals molt adequats per arribar selectivament al públic d'interès.

El projecte DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT és compatible amb els projectes realitzats en els anys anteriors i pretén potenciar entre la població, la imatge de servei eficient i de qualitat del sector.

Beneficis esperats:

Ambientals
 Socials
 Econòmics

Actuació:

d'innovació
 de millora
 de continuïtat

Vinculació amb els objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#):

Línies d'acció: 4.9, 5.1, 5.4, 6.1, 6.7, 8.4, 9.1

Persona o àrea responsable: Ramón Casas

Calendari d'execució previst: 2017

Recursos humans i econòmics:

Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima en aproximadament 12.000 € el cost total del projecte, subvencionat en part per l'Ajuntament de Barcelona amb Codi 17S00314-001 i una dotació de 2.000 €

Observacions: L'equip tècnic i de coordinació del present projecte compta amb un 50% de dones, segons es descriu en l'apartat de recursos humans propis.

Indicador/s:

Proximitat de la residència de l'usuari respecte el taller. Clients de barri.
Mitjà de comunicació emprat entre el taller i l'usuari.
Nº de cartells repartits als tallers.

Valor esperat de l'indicador al cap d'un any:

30%-45% siguin reparacions realitzades a clients fidels del barri.

5.2. NOM DE L'ACTUACIÓ: SEMPRE MENYS RESIDUS

Objectiu/s:

El taller com productor de residus resta sotmès a la normativa de gestió de residus, condicionant les instal·lacions per un correcte emmagatzematge dels residus a la espera del seu prescrit tractament, contractant a un gestor autoritzat, transportista, tramitant davant l'administració de forma periòdica els processos que es porten a terme. Paral·lelament el taller contribueix al manteniment de la recollida de brossa municipal, fins i tot sense utilitzar aquest servei.

El projecte SEMPRE MENYS RESIDUS pretén ajudar els tallers de reparació i manteniment de vehicles de motor de Barcelona a assumir positivament la seva responsabilitat mediambiental com un valor afegit que ofereixen a l'equilibri social per tal de fomentar la voluntat de millorar en la prevenció i gestió de residus mitjançant l'elaboració, distribució i implementació als tallers d'una **guia de bones pràctiques mediambientals**, promovent un nou servei gremial d'assessorament en Sostenibilitat i elaborant un **diagnòstic de situació de la gestió de residus als tallers de Barcelona**.

Breu descripció:

La Guia de Bones pràctiques constarà de recomanacions per dur a terme d'una manera eficient al taller els procediments per reduir la generació de residus de taller, en especial aquells de caràcter no-recuperable, per fer una bona segregació dels residus, no solament basada en criteris d'espai, sinó prioritàriament amb criteris de valorització material i fomentar l'ús d'elements reutilitzables, com per exemple els draps, enfront d'opcions d'un sol ús.

La Guia de Bones pràctiques per la gestió de residus completa serà d'accés online i es desenvoluparà un sumari de recomanacions principals, a mode de consulta ràpida, que pugui ser imprès en paper d'una manera fàcil i visual al taller.

El nou servei gremial de Sostenibilitat, facilitarà la distribució i implementació de la guia, a través de **visites als tallers agremiats**. L'equip del Gremi preveu visitar al voltant d'un 30% dels tallers agremiats de Barcelona (240 aprox.) durant aquesta campanya, per explicar els procediments recomanats i estudiar la seva aplicació concreta al taller. Els especialistes tècnics del Gremi estaran a disposició per assessorar els tallers en aquells temes més complexos que puguin sorgir.

Es dissenyarà un **qüestionari** de recollida de respostes i suggeriments per cada visita al taller, les dades dels quals seran tabulades i analitzades per obtenir un diagnòstic de situació de la gestió de residus als tallers de Barcelona i detectar demandes principals per la millora progressiva de la sostenibilitat.

Amb l'execució del present projecte els tallers de Barcelona disposaran d'una guia clarificadora dels criteris a seguir per dur a terme una gestió sostenible dels residus generats en la reparació i manteniment dels cotxes i motos. Els tallers estaran assessorats personalment per a la implementació dels procediments recomanats a través del nou servei de Sostenibilitat de l'Oficina Tècnica del Gremi, i es disposarà al final del projecte d'un estudi de situació de la gestió de residus als tallers de Barcelona.

Pel què fa a la població de Barcelona, en el present projecte es farà una campanya d'informació al públic, a través dels tallers i per difusió a les xarxes socials.

Es dissenyarà un **cartell informatiu** a l'usuari del taller d'accés i descàrrega online per que pugui ser imprès i col·locat al taller en lloc visible.

Es faran publicacions a Facebook per difondre els missatges de la campanya i també es podrà fer promoció pagada selectiva a Facebook per les publicacions més virals.

El projecte SEMPRE MENYS RESIDUS és compatible amb la campanya DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT del projecte O.a.11 sol·licitat en aquesta convocatòria 2017.

Beneficis esperats:

Ambientals
 Socials
 Econòmics

Actuació:

d'innovació
 de millora
 de continuïtat

Vinculació amb els objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#):

Línies d'acció: 5.1 - 5.2 – 5.9 – 5.10.

Persona o àrea responsable: Maria González i Ramón Casas

Calendari d'execució previst: 2017

Recursos humans i econòmics: :

Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima en aproximadament 10.500 € el cost total del projecte, subvencionat en part per l'Ajuntament de Barcelona amb Codi 17S00319-001 i una dotació de 1.700 €

Observacions: L'equip tècnic i de coordinació del present projecte compta amb un 50% de dones, segons es descriu en l'apartat de recursos humans propis.

Indicador/s:

Nº de tallers visitats / Nº de qüestionaris obtinguts

Valor esperat de l'indicador al cap d'un any:

El 40% dels tallers enquestats participen-controlen-entenen la gestió de residus a realitzar.

5.3. NOM DE L'ACTUACIÓ: SEMINARIS GRATUITS SOBRE LA RECEPCIÓ DEL VEHICLE I EL CONSUMIDOR

Objectiu/s:

Afavorir pràctiques de transparència davant del consumidor i garantir la protecció dels drets reconeguts als mateixos.

Enfortir els laços entre un servei de qualitat i la constitució d'una cartera al negoci.

Facilitar la resolució de conflictes per mediació i Junta Arbitral, convidant a la participació.

Breu descripció:

Per la pròpia configuració del taller, en la gran majoria micro-pimes familiar, una reclamació d'un consumidor suposa un perjudici significatiu en diferents àrees des de l'econòmica com l'emocional.

Les nostres dades demostren que els motius de fons de reclamacions responen més a omissions o manca de comunicació a les condicions contractuals que per operacions tècniques negligents o deficientes.



Per superar aquestes mancances, consolidar la confiança dels consumidors en la seva relació amb el taller i revertir un conflicte personal en un protocol d'atenció al client propi de qualsevol empresa, el gremi imparteix als seus agremiats seminaris de 3-4 hores sobre la recepció de vehicle, requisits legals que ha de garantir la ordre d'encàrrec del taller i la resta de documentació destinada al consumidor, com omplir la diferent documentació i bones pràctiques davant una reclamació de consum promociant la mediació i el procediment arbitral dels òrgans de consum com una eina molt eficient, ràpida i econòmica de resolució de conflictes.

Beneficis esperats:

Ambientals

Socials

Econòmics

Actuació:

d'innovació

de millora

de continuïtat

Vinculació amb els objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#):

Línies d'acció: 8.8.

Persona o àrea responsable: Maria González

Calendari d'execució previst: 2017

Recursos humans i econòmics: Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del taller agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima un cost aproximat de 500 € per seminari impartit.

Observacions:

Indicador/s: N° de tallers que assisteixen a la formació

N° de conflictes resolts mitjançant la mediació o el procediment arbitral de consum.

Valor esperat de l'indicador al cap d'un any: 5% dels cens dels Tallers agremiats a Barcelona ciutat.

5.4. NOM DE L'ACTUACIÓ: Accés a la RMI del fabricant

Objectiu/s:

- Democratitzar l'accés a la formació tècnica del fabricant per una formació reglada actualitzada i competent, i una formació contínua i subvencionada dels professionals.
- Informar als agremiats per reunions comarcals, incloent a la ciutat de Barcelona, de la possibilitat d'accedir a la informació tècnica i els paràmetres de diagnòstic i programació del propi fabricant.

Breu descripció:

Institucionalment formem part de l'associació estatal i europea que ha treballat els darrers anys com a grup de pressió per a que el Reglament europeu d'homologació garanteixi als operadors independents de la postvenda l'accés a la informació tècnica i dades generades pel vehicle, sense perjudici de establir protocols i mesures de seguretat.

Encara i continuar treballant en aquesta línia associativa i legislativa, en segona fase cal informar als tallers d'aquesta possibilitat com a eina del propi treball del taller, com font d'una formació contínua i reglada tècnicament competent als moments actuals i al producte – el vehicle – que ja circula als nostres carrers.

Les reunions comarcals així com els programes formatius s'orienten a explicar la justificació normativa i la pràctica en l'ús d'aquestes eines, amb exemples didàctics.



Beneficis esperats:

- Ambientals
 Socials
 Econòmics

Actuació:

- d'innovació
 de millora
 de continuïtat

Vinculació amb els objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#):

Línies d'acció: 4.7 – 4.8 – 8.1.

Persona o àrea responsable: Ramón Casas i Maria González

Calendari d'execució previst: 2017 a 2018

Recursos humans i econòmics: : Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), en especial participació d'un enginyer amb coneixements del tema objecte del projecte i amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima en aproximadament 12.000 € el cost total del projecte

Observacions:

Indicador/s:

Nº de tallers assistents a la formació.

Valor esperat de l'indicador al cap d'un any: Satisfacció dels coneixements adquirits i demanda de més formació.

5.5. NOM DE L'ACTUACIÓ: + SEURETAT REVISIÓ A TALLER LEGAL

Objectiu/s:

- Minimitzar la contaminació al medi ambient
- Fomentar la importància d'un manteniment responsable del vehicle i, per tant, la seguretat viària en general amb un parc automobilístic amb el menor impacte
- Col·laborar amb les administracions competents, a localitzar, recavar proves i intervenir contra les activitats de tallers il·legals.
- Implicar als usuaris dels tallers (participació ciutadana) tant en la detecció dels tallers il·legals com en la decisió informada de no consumir aquest tipus de serveis per les negatives conseqüències en conjunt que provoquen (seguretat industrial, laboral, mediambiental, viària, drets dels consumidors, economia submergida, qualitat i garantia del servei, mercat de V.O.)

Breu descripció:

L'any 2014 el Gremi disposa a la seva pàgina web, un formulari per "denunciar" d'una manera anònima, per tal de fomentar la col·laboració ciutadana, activitats de reparació i manteniment irregulars.

Aquesta iniciativa es dur a terme:

- Conscienciació de l'usuari del vehicle del rerefons que comporta contractar els serveis d'un taller clandestí (negatiu), i per contra, un taller legalitzat (positiu).
- Per reduir la economia submergida i treballadors no protegits pel sistema de seguretat social.
- Per disminuir el risc de la mala gestió dels residus produïts per aquestes activitats il·legals que fora dels registres oficials (codi de productor) no poden accedir al servei d'un gestor autoritzat.
- Per fomentar la seguretat viària en general, amb la bona praxis de les revisions a tallers que s'adapten a la normativa i "denunciar" qualsevol irregularitat que es detecti.
- Els tallers legals han de comptar amb una persona que estigui en possessió del títol de responsable tècnic.

La tasca de recopilació i conscienciació que realitza el Gremi és necessària pel sector, però també per a l'Administració. La clau, però, continua sent el dissuadir l'usuari final d'acudir a tallers il·legals.

El Gremi compta amb personal propi, que realitza investigacions i aporta proves sobre les denúncies que arriben a través de la via telemàtica, i també amb la col·laboració del Servei Català de Trànsit a través de la campanya d'enguany en els panells informatius de la xarxa viària catalana "+ SEURETAT REVISIÓ EN TALLER LEGAL" i altres entitats, el qual publica dades cada any per tal de fer comparatives estadístiques, i les mateixes es recullen en la corresponent nota de premsa exposada pel nostre Gremi.

Beneficis esperats:

Ambientals
 Socials
 Econòmics

Actuació:

d'innovació
 de millora
 de continuïtat

Vinculació amb els objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#):

Línies d'acció: 3.8 - 5.2 - 5.10 - 9.1 - 10.2.

Persona o àrea responsable: Maria González i Montserrat Barrionuevo

Calendari d'execució previst: indefinit

Recursos humans i econòmics: la inversió que comporta aquesta línia en recursos humans i econòmics consisteix en el manteniment informàtic de la pàgina web on està localitzat el formulari, el registre i tractament de la informació rebuda, la coordinació dels visitadors per anar a visitar la zona i per fer les consultes pertinents als registres que pertoqui, la feina de recadament de dades, l'estudi, anàlisi i confecció de presentacions i gràfiques, elaborar las notes de premsa, l'atenció i assessorament telefònic. La valoració econòmica estimada es de 2.500 euros anuals.

Observacions:

Indicador/s: N^o de denúncies tramitades

Valor esperat de l'indicador al cap d'un any: Reducció de les denúncies de tallers il·legals

6. AVALUACIÓ

Indicadors de seguiment

Indiqueu d'una manera fàcil com mesureu el grau d'acompliment de l'actuació:

Actuació	Indicador	Valor esperat de l'indicador al cap d'un any	Estat actual	1r any	2n any
DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT	Proximitat de la residència de l'usuari respecte el taller. Clients de barri. Mitjà de comunicació emprat entre el taller i l'usuari. Nº de cartells repartits als tallers.	30%-45% siguin reparacions realitzades a clients fidels del barri.			
SEMPRE MENYS RESIDUS	Nº de tallers visitats / Nº de qüestionaris obtinguts	El 40% dels tallers enquestats participen-controlen-entenen la gestió de residus a realitzar.			
SEMINARIS GRATUÏTS PER AGREMIATS DE LA RECEPCIÓ DEL VEHICLE I CONSUMIDOR	Nº de tallers que assisteixen a la formació Nº de conflictes resolts mitjançant la mediació o el procediment arbitral de consum.	5% dels cens dels Tallers agremiats a Barcelona ciutat.			
ACCÉS A RMI DEL FABRICANT	Nº de tallers assistents a la formació	Satisfacció dels coneixements adquirits i demanda de més formació.			
+ SEGURETAT REVISIÓ A TALLER LEGAL	Nº de denúncies tramitades	Reducció d'elles denúncies de tallers il·legals			

7. RELACIÓ AMB EL COMPROMÍS CIUTADÀ PER LA SOSTENIBILITAT

Principals objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) que es contemplen el pla d'acció

Objectiu	Línies d'acció									
1. Biodiversitat	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10
2. Espai públic i mobilitat	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10
3. Qualitat ambiental i salut	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10
4. Ciutat eficient, productiva i d'emissions zero	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10
5. Ús racional dels recursos	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8	5.9	5.10
6. Bon govern i responsabilitat social	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	6.10
7. Benestar de les persones	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8	7.9	7.10
8. Progrés i desenvolupament	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10
9. Educació i acció ciutadana	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	9.9	9.10
10. Resiliència i responsabilitat planetària	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	10.6	10.7	10.8	10.9	10.10

8. COL·LABORACIONS I TREBALL EN XARXA

Amb quins altres sectors i col·lectius realitzeu projectes compartits? Quin projectes són?

9. OBSERVACIONS

ORIENTACIONS PER OMLIR AQUESTA FITXA-RESUM

1. DADES DE L'ORGANITZACIÓ

Indiqueu les dades de contacte que desitgeu que coneguin els altres signants. Podeu incloure adreça, telèfon, web i persona de contacte.

2. DADES DEL PLA D'ACCIÓ

Es valora que el pla d'acció es faci de manera participativa, i és interessant indicar aquest procés. Quantes persones en total formen el col·lectiu (treballadors, socis, voluntaris, professors, alumnes, etc)? Quantes estan directament implicades en el pla d'acció? Expliqueu breument el procés que heu seguit per elaborar el pla d'acció (temps d'elaboració, grau d'implicació dels membres de l'organització, eines utilitzades...).

3. DIAGNOSI

En quin estat es trobava l'organització en temes de sostenibilitat. Quins són els motius que us han portat a elaborar el pla d'acció.

4. FINALITAT

Indiqueu quina és la finalitat d'aquest pla d'acció.

5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS

Ompliu una graella per a cada actuació que contempla el vostre pla d'acció, fent les còpies necessàries.

Concreteu cada actuació, referenciant a quina o quines línies d'acció del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat va associada (indiqueu només números), i expliqueu breument en què consisteix.. Registreu els noms dels responsables de l'execució i/o el seguiment i el calendari d'execució previst.

6. AVALUACIÓ

Escolliu els indicadors més significatius del pla que permetin avaluar el grau de compliment dels objectius d'aquest. Recolliu les dades actuals (si es pot) de cadascun d'aquests indicadors.

Anualment, heu d'enviar la graella actualitzada a la Secretaria de Barcelona + Sostenible.

7. DADES DEL PLA D'ACCIÓ

Es valora que el pla d'acció es faci de manera participativa, i és interessant indicar aquest procés. Quantes persones en total formen el col·lectiu (treballadors, socis, voluntaris, professors, alumnes, etc)? Quantes estan directament implicades en el pla d'acció?

Expliqueu breument el procés que heu seguit per elaborar el pla d'acció (temps d'elaboració, grau d'implicació dels membres de l'organització, eines utilitzades...).

8. RELACIÓ AMB EL COMPROMÍS CIUTADÀ PER LA SOSTENIBILITAT

Quin o quins dels 10 objectius del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat focalitza el vostre pla d'acció? Marqueu el número corresponent als objectius i a les línies d'acció en les quals us centreu principalment. Consulteu el [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) per veure les correspondències numèriques.

9. COL·LABORACIONS I TREBALL EN XARXA

Amb quins altres sectors i col·lectius realitzeu projectes compartits? Quin són els projectes?

10. OBSERVACIONS

Altres comentaris o aclariments sobre el pla.