

## BONES PRÀCTIQUES RSE

# GRUP QUALITAT

*“Nous valors per a la promoció i la  
gestió immobiliària”*

**GRUPQUALITAT**  
Els nous valors de la gestió

### Descripció de l'empresa

**Sector d'activitat:**  
Construcció

**Activitat de l'empresa:**  
Promoció immobiliària

**Localitat:**  
Vilanova i la Geltrú (Garraf)

**Plantilla:**  
110 (2006) dels quals 37 en  
són socis-sòcies

**Facturació anual:**  
42,2 M€ (2005)

**Pàgina web:**  
[www.grupqualitat.com](http://www.grupqualitat.com)

**Promotors de l'experiència:**  
Eduard Brull, director general  
Rafel Florenciano, dir. de  
màrqueting

#### Empreses participades:

**Garraf Mediterrània** (Grup Qualitat, Caixa Manresa i Caixa Sabadell). **Ambit Equipaments** (Grup Qualitat, Caixa Manresa, Auris 4 Investments i Centre Corporatiu INI 6). **Galze,sl** (Grup Qualitat i Caixa Tarragona) **Balma Hàbitat, sl** (Grup Qualitat Caixa Sabadell) **Cruilla Centre** (Grup Qualitat, Coop'70 i Caixa Manresa) **Qualitat Obres, sl** (Grup Qualitat i altres minoritaris).

GRUPQUALITAT és el primer grup immobiliari català de caràcter cooperatiu dedicat a la promoció immobiliària residencial i industrial, a la comercialització d'habitatges de segona mà i a la gestió de noves inversions en l'àmbit immobiliari.

Creada l'any 1989, aquesta empresa promou una gestió immobiliària basada en els valors de la responsabilitat, la garantia, la sostenibilitat i la innovació permanent. I ho fa des de la fidelitat al seu model cooperatiu, actuant amb transparència, limitant l'impacte ambiental, apostant per l'accessibilitat i implicant-se amb la societat catalana.

Formalment són una cooperativa de treball associat i expressen la seva missió corporativa en els següents termes: “Millorem la qualitat de vida dels nostres clients amb una oferta immobiliària de màxima garantia”.

Al llarg d'aquests 17 anys han tingut una trajectòria ascendent. Han promogut 50 actuacions immobiliàries, han lliurat més de 1.100 habitatges i en tenen 1.100 més en execució, i tenen reserves de sòl per a més de 1.300 habitatges en projecte. Al 1995 van estendre les seves activitats per Igualada, Puigcerdà, Tortosa, Valls, Manresa, Vilafranca, Sitges, Tremp, Canet, Mataró. La segona expansió territorial tingué lloc al 2002 cap a la Seu d'Urgell, Vila-Seca, Cunit, Salou, la Molina. Al 2001 adquireixen els terrenys de l'operació més rellevant mai executada, l'Eixample de Mar, en el cor de Vilanova i la Geltrú, en l'espai ocupat per l'antiga fàbrica de Pirelli.

**Ambit Ressort:**

Medi Ambient

També afecta altres àmbits com Salut i Seguretat

**Data o període de l'experiència**

L'opció per la qualitat té un caràcter constituent com es pot apreciar en el propi nom de l'empresa. Les polítiques de responsabilitat social enteses més globalment s'han anat desenvolupant d'una manera gradual. Al 1995 van començar amb l'edificació bioclimàtica i han anat desenvolupant diferents experiències, però el projecte Eixample de Mar, per la seva envergadura i afectació, és el més rellevant i s'està efectuant per fases des de l'any 2001.

**Objectius**

GRUPQUALITAT es planteja ser el grup immobiliari de referència a Catalunya per resultats i responsabilitat social corporativa, treballant per la millora de la qualitat de vida dels seus clients amb una oferta immobiliària de màxima garantia.

**Impacte empresarial**

El sector de la construcció és estratègic per a Europa ja que molts altres sectors de l'economia en depenen. Amb una massa laboral directa de prop de 12 milions és el sector més gran en mà d'obra i representa un 10% del PIB europeu. Tanmateix, és una activitat que genera un gran impacte ambiental en el territori. Fa un ús intensiu de matèries primeres com cap altre sector i consumeix molts recursos naturals. La construcció, tot i ser un sector molt normativitzat, ha estat tradicionalment una activitat poc regulada pel que fa a la preservació del medi ambient, fins al punt que l'aplicació de criteris ambientals en el procés immobiliari ha depès més de la voluntat dels diferents agents que intervenen en els diversos processos que no pas d'una obligatorietat normativa.



El nostre país s'ha anat empenant d'abocadors de runa i malgrat que s'hagi posat fi a molt abocaments clandestins, el volum de materials d'enderrocaments i rehabilitacions creix impulsat per un sector en expansió fins ara imparable. A Catalunya, se'n generen set milions de tones anuals (una tona per persona i any), però només se'n reciclen entre 200.000 y 500.000 tones, és a dir entre un 3% y un 6,5%, segons l'Agència de Residus de Catalunya.



Aquest sector també té un impacte en l'escalfament global del planeta i la necessitat que cada país redueixi les emissions de gasos d'efecte hivernacle suposa un repte de primera magnitud ja que entre les mesures que podrien ajudar a complir amb el Protocol de Kioto destaca el foment de l'eficiència energètica. Segons la Comissió Europea, el sector de l'habitatge i dels serveis, compost majoritàriament per edificis, representa més del 40% del consum final d'energia a la UE. Amb l'aplicació de mesures d'eficiència energètica en edificis, es podria estalviar l'emissió a l'atmosfera de 450 milions de tones de CO<sub>2</sub> anuals, és a dir una vuitena part de les emissions actuals de la UE.

Finalment, el sector és lamentablement notícia freqüent per l'elevada accidentalitat laboral, fet que podria disminuir-se de manera rellevant amb una millor aplicació de les mesures de prevenció i de seguretat necessàries. Aquesta important sinistralitat va lligada habitualment a l'abús de la subcontractació per part de grans constructores, de l'excés de temporalitat en la contractació, a banda de l'existència també d'altres pràctiques laborals al marge de la legalitat vigent.

## Descripció de l'experiència

### Motivacions

La filosofia inherent al propi model cooperatiu i a les persones que integren l'empresa els va portar d'una manera molt integrada i progressiva cap a la sensibilitat amb els diferents aspectes de la Responsabilitat Social, i en especial vers els aspectes ambientals donat l'àmbit sectorial.

Però més enllà dels valors constitutius, també volen destacar el propòsit empresarial que expressen sota el lema de "fer empresa cooperativa", i que desglossen com una suma de "fer empresa" i de "fer cooperativa". Per a ells, aquest propòsit de "fer empresa" ja comporta un ideal de persecució de valors d'eficiència, de competir obertament en el mercat i d'aspirar constantment a fer-ho millor. Aquest esperit de desenvolupament i de competitivitat també els ha mogut a ser especialment proactius en aquest enfocament de gestió.

**" "fer empresa"  
comporta un ideal de  
persecució de valors  
d'eficiència, de  
competir obertament  
en el mercat i  
d'aspirar  
constantment a fer-ho  
millor "**

### Accions, fases del procés i participants

Apliquen des de fa anys criteris de sostenibilitat, fet que implica realitzar una bona pràctica constructiva amb la intenció d'esmortir l'impacte ambiental. Segons les possibilitats i la viabilitat del projecte, tenen en compte diversos paràmetres de sostenibilitat tècnica i ambiental, que afecten tant el disseny arquitectònic i l'elecció de materials, com els equipaments dels edificis i la pròpia urbanització. L'aplicació dels conceptes de sostenibilitat a la promoció immobiliària comporta prendre en consideració criteris de reducció del consum energètic i d'aigua i en el tractament dels residus.

Però això no és tot, ja que a la preocupació ambiental també s'hi suma l'accessibilitat: procuren fer més confortable la vida de les persones tenint cura d'altres detalls i pensant els habitatges per a tothom. Les solucions arquitectòniques proposades estan concebudes per a facilitar l'accessibilitat a les persones amb mobilitat reduïda, que necessiten un tipus d'habitatge que incrementi la seva qualitat de vida.

Fa onze anys que van començar a fer edificis bioclimàtics i han anat evolucionant de manera paral·lela al seu coneixement, la sensibilitat de la ciutadania i l'interès del sector públic. Però sens dubte, el principal pas, atenent a les seves dimensions i impacte, es va produir en una operació urbanística de gran envergadura, L'Eixample de Mar de Vilanova i la Geltrú, que comportava la transformació d'un espai industrial de 10 hectàrees al centre de la ciutat –ocupat per l'antiga fàbrica Pirelli– en un espai residencial.

En aquesta operació es van pretendre mantenir l'equilibri econòmic i social, minimitzar l'impacte ambiental amb l'aplicació de criteris de sostenibilitat, tant en el procés de desconstrucció i reaprofitament dels materials com en el disseny urbanístic, arquitectònic i d'elecció de materials de construcció. A més dels criteris anteriors, la reconversió de l'antic solar industrial en sòl urbà i la no utilització de nou sòl fan d'aquest projecte una experiència emblemàtica d'urbanització sostenible.

Els criteris de sostenibilitat s'hi han aplicat per diverses vies:

- En el procés urbanístic: no ocupa nou sòl urbanitzable, reconverteix sòl industrial en urbà amb altes prestacions per a la ciutat, pel volum d'espais públics, zones verdes i equipaments en proporcions més altes de les habituals.
- En el disseny de l'arquitectura aplicant diversos criteris ambientals en les diferents etapes del procés immobiliari: incrementant el confort i la qualitat ambiental interior dels habitatges (qualitat de l'aire i del soroll); ús racional dels recursos naturals (aigua, energia i materials); millora en la gestió dels residus generats (reducció, recollida selectiva i aprofitament); potenciar l'àmbit social amb un ús eficient del sòl, la diversitat d'usos i funcions i la bona accessibilitat en transport públic...
- En el procés de desconstrucció: minimitzant els residus a l'abocador; reutilitzant, preferentment a l'obra o a zones properes, materials o elements constructius procedents de la desconstrucció; reciclant els materials que ho permetin; garantint la màxima proximitat a l'obra del destí final dels residus; controlant el procés a través de l'Institut de Tecnologia de la Construcció.
- En el disseny d'instal·lacions i en la incorporació de materials destaquem, a tall d'exemple, la instal·lació de plaques solars en els 1.000 habitatges projectats.

Algunes mesures ambientals les desenvolupen amb experts externs i amb la col·laboració d'universitats. A més, financen la càtedra d'accessibilitat de la UPC.

#### **Com afecta altres parts interessades, proveïdors, etc.**

**“han aconseguit una gran estabilitat laboral i unes condicions de treball òptimes, considerant els aspectes de salut de les persones i atenent els factors culturals”**

Respecte als seus treballadors, cal dir que han aconseguit una gran estabilitat laboral i unes condicions de treball òptimes, considerant els aspectes de salut de les persones i atenent els factors culturals. La necessitat d'augment del personal ha provocat que només 37 sobre 110 siguin socis cooperativistes, ja que l'accés a aquesta condició es va fent gradualment i d'acord amb la seva filosofia.

Més enllà dels aspectes ambientals, la clientela també es veu beneficiada per una aposta per la qualitat que comporta una informació clara i completa, una seriositat dels compromisos pactats.

Els seus èxits comercials també tenen altres beneficiaris ja que destinen el 10% dels seus guanys al compromís amb la societat en projectes diversos per a projectes de solidaritat, culturals, formatius, etc. Durant els propers anys donaran suport actiu a un projecte global lligat al concepte i aplicacions de l'ecologia urbana.

A més, el conjunt la comunitat també es veu indirectament beneficiada per la transparència de tota l'activitat immobiliària que porten a terme.

**“la sostenibilitat s’ha convertit en una opció plenament integrada a l’empresa i amb una solidesa que no pot veure’s alterada per situacions conjunturals.”**

### **Visió i Vinculació estratègica**

La naturalitat quasi innata amb què viuen l’aplicació dels criteris de sostenibilitat, no els impedeix haver desenvolupat un model de gestió estratègica de l’empresa que contempla aquesta opció i pretén posar-la en valor i facilitar-ne la gestió.

Precisament ja fa uns anys, van implantar un quadre de comandament integral que els permet la gestió estratègica de l’organització, contemplant no solament objectius i indicadors de caràcter comercial i financer, sinó també altres perspectives com ara l’aprenentatge intern, les estratègies col·laboratives, l’impacte a la societat, i la sostenibilitat.

D’aquesta manera, disposen d’un model que els permet entendre millor la pròpia estratègia i poder-la compartir amb els seus equips i aliats, tot monitoritzant i desenvolupant iniciatives estratègiques que en facilitin la implantació.

Aquesta vinculació tant diàfana tant als valors corporatius i cooperatius com a la visió i a l’estratègia, converteixen la sostenibilitat en una opció plenament integrada a l’empresa i amb una solidesa que no pot veure’s alterada per situacions conjunturals.

## **Resultats obtinguts**

### **Per a l’empresa i les parts interessades:**

Salta a la vista la satisfacció que tenen els directius de l’empresa, i la complicitat evident de tota la plantilla, en una autoestima que segurament va més enllà de la que es podria derivar de la qualitat de socis cooperativistes.

Però aquesta valoració positiva també es fa extensiva a les altres parts interessades amb qui mantenen relacions, ja siguin de caràcter comercial o bé institucional.

En el cas dels clients, solen fer-los una enquesta que els aporta pistes sobre aspectes com ara els criteris de compra. Lògicament la ubicació és el criteri més valorat en una compra d’habitatge, però en el seu cas destaquen com en el segon lloc i de manera força rellevant se situa la confiança en l’empresa, factor que sens dubte pot haver ajudat a decantar-se en una part de la seva clientela.

### **Per a la societat i el medi:**

Malgrat que no disposen d’eines quantitatives per a mesurar certs impactes en la societat, sí que poden afirmar que hi ha models que ja poden mostrar l’impacte en la reducció de CO2 a l’atmosfera. Les seves construccions n’hauran emès menys en el procés de construcció ja sigui directament com de manera induïda, però a més també n’emetran menys al llarg de la vida de l’habitatge.

## Despeses

Aquest és sens dubte un aspecte que d'entrada es podria considerar cabdal, ja que si el sobrecost fos excessiu, comportaria una penalització que podria desmotivar les famílies interessades.

Respecte les mesures passives, consideren que tendeix a zero, ja que per exemple el major cost d'una porta de 80cm en lloc de 72cm esdevé irrisori quan negocies grans volums.

Per contra, sí que l'impacte econòmic es fa present en la mesures actives, com ara les pantalles. La rellevància pot oscil·lar en un 3-5% sobre el cost, el qual consideren que es veu minvat en el preu de venda, és a dir, que per imperatiu de mercat una part del sobrecost l'absorbeixen en el marge comercial. Però lluny de considerar aquest estretament del marge de benefici com una pèrdua d'oportunitat, valoren precisament la inversió que els suposa en imatge i en responsabilitat davant la societat.

Probablement no s'han dedicat a comptabilitzar-ho en exactitud, cosa que no seria gens fàcil per a un actiu tan intangible com aquest, però entre altres aspectes per on s'han vist beneficiats per l'augment de reputació és perquè els obre moltes portes.

## Comunicació i èxits



La comunicació del seu model sostenible es troba coherentment integrada en la difusió dels seus productes.

Cada cop més, l'atribut de la responsabilitat ha pres un valor més rellevant i central, fins al punt d'acabar englobant aquell valor fundacional de la qualitat. En els opuscles més recents de què disposen, structuren la responsabilitat respecte tres destinataris: els clients (qualitat i servei), a la seva pròpia filosofia, i al conjunt de la societat.

La seva aposta els ha permès aparèixer destacadament en mitjans de comunicació i esdeveniments, presentant la seva opció i les seves pràctiques. La intervenció de L'Eixample de Mar va poder ser presentada al Fòrum de les Cultures, l'any 2004 a Barcelona.

### Més informació:

Grup Qualitat [www.grupqualitat.com](http://www.grupqualitat.com)

Eixample de Mar [www.eixampledemar.com](http://www.eixampledemar.com)

Clade, Grup Empresarial Cooperatiu [www.grupclade.com](http://www.grupclade.com)