

Informe

Responsabilidad Social



I PRESENTACIÓN	
Carta del director general	
2 HITOS MÁS RELEVANTES DE TECNOL 1997-2007	6
Línea del tiempo con el resumen de los datos más relevantes y evolución de TECNOL en sus primeros diez años	
3 QUIÉNES SOMOS	12
3.1 Trayectoria de una apuesta por el capital humano y social	
3.2 Los números hablan	
3.3 Quién es quién: Estructura organizativa	
3.4 Las claves de su éxito y diferenciación	
3.5 Su responsabilidad social: El eje del modelo	
3.6 Reconociendo la calidad de TECNOL	
4 NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES	38
4.1 La presencia en el territorio	
4.2 La gran familia de productos	
4.3 A la vanguardia de la investigación	
4.4 Llegar al corazón de nuestros clientes	
5 NUESTRO COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO	56
5.1 Las magnitudes de TECNOL	
5.2 Formar al gran equipo humano	
5.3 Favoreciendo al motor de la empresa	
5.4 Más vale prevenir que curar	
5.5 Comunicación activa	
6 NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO	68
6.1 En la comunidad	
6.2 El cuidado por la naturaleza	
6.3 Presencia en otros sectores	
7 TECNOL Y SUS COMPROMISOS DE FUTURO	72
7.1 Un horizonte de posibilidades	



CRECIMIENTO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE CENTRADO EN LAS PERSONAS

Xavier Martínez i Serra,
Director General de **T. Q. TECNOL, S.A.**

No cabe duda de que para una empresa lo más importante es obtener beneficios porque sin ellos no puede sobrevivir ni crecer ni mantener ni promocionar a sus colaboradores. Pero si estos beneficios no se reparten e invierten de una manera social, responsable y humana hacia la sociedad, la empresa tampoco tiene futuro.

En **TECNOL** estamos convencidos de ello y de que debemos servir al cliente de una forma cercana y eficaz sin renunciar a nuestros principios. Sin principios no somos nada.

Garantía, calidad, investigación, innovación, rapidez, atención al cliente, compromiso, responsabilidad... son nuestros cimientos, pero la verdadera fuerza de nuestra empresa, la que nos impulsa hacia delante, es nuestra gente. Nos gusta cuidar de las personas. Porque tenemos química, muy buena química. Cada uno de nosotros tratamos de dar lo mejor de nosotros mismos, porque nos sentimos parte de algo importante, de un equipo, de un gran proyecto.

Por eso, es un placer y orgullo presentar este primer '**Informe Social Tecno 1997-2007**' en el que se repasa la evolución de nuestra compañía, centrada en la Responsabilidad Social y en las personas, lo que nos ha convertido sin duda en una organización diferente y referente en el ámbito de los servicios y productos técnicos para la industria y la construcción.

Nuestro reto pasa ahora por continuar reinventándonos cada día y tratar de crear y formar un equipo que dirija la empresa y los productos **TECNOL** hacia el liderazgo, y que nos permitan en los próximos años alcanzar una cobertura total en las regiones potenciales y en la Unión Europea en un tiempo récord.

Gracias a todas las personas que han colaborado en la evolución de **TECNOL**, sin ellos nada de lo sucedido hubiera sido posible.

HITOS MÁS RELEVANTES DE TECNOLOGÍA 1997 - 2007



TECNOL nace en 1997 como una empresa dedicada a la producción de Pinturas, Impermeabilizantes, Fluidos Químicos, Tratamiento de Superficies, Resinas y Morteros para la construcción.

A lo largo de estos 10 años la compañía se ha posicionado en lo más alto del ránking como una empresa líder en el sector de la tecnología aplicada a la construcción. Su éxito se centra en fabricar productos de alta calidad ajustándose a las necesidades de sus clientes, potenciando el factor humano.

Sus principales certificaciones, reconocimientos e hitos en estos 10 años de trayectoria son:

1997

- Nace **TECNOL** con 5 empleados.

1999

- Certificado de Calidad ISO 9002 de AENOR.

2001

- Certificado Medioambiental ISO 14001 de ECA.
- Premio a la mejor aplicación medioambiental. III Noche del Empresario. CEPTA.

2002

- Certificado de Calidad ISO 9001:2000 AENOR.
- Premio Gaudí a la Genialidad Empresarial. Cámara de Comercio de Reus.
- El expresidente de la Generalitat de Cataluña, **Jordi Pujol**, inaugura las nuevas instalaciones de la sede social de la compañía en Reus con una superficie de **1.500 m²**.
- La empresa adquiere dos nuevas naves y amplía las instalaciones hasta **3.100 m²**.

2003

- Certificado de Responsabilidad Social SA 8000, certificado por SGS.
- Premio a la Mejor PYME Medioambiental de Cataluña. PIMEC. De manos de Jordi Pujol, ex presidente de la Generalitat de Cataluña.

2004

- Premio al Fomento de la Conciliación del Trabajo con la Vida Familiar. VI Noche del Empresario. CEPTA. Entregado por Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias.
- **TECNOL** adquiere la nave contigua a su sede central con una superficie de **1.000 m²**.
- Inaugura delegaciones en **La Laguna (Tenerife)** y **Escaldes-Engordany (Andorra)**.

2005

- Premio a la Empresa Flexible, entregado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. De manos de la Secretaría de Estado de Asuntos Sociales, Familia y Discapacidad, Amparo Valcarce.
- Premio Conética a la Responsabilidad Social Corporativa. Entregado por la directora general de Conética, Silvia Urarte y el ex presidente de la Generalitat, Jordi Pujol.
- La organización inaugura un nuevo aparcamiento de **1.000 m²** al lado de las oficinas de la sede central.

2006

- Certificado de Empresa Familiarmente Responsable, de Fundación + Familia. EFR1000-1.
- Premio Mundo Empresarial Europeo. Entregado por el Ministro de Administraciones Públicas, Jordi Sevilla.
- Mención Especial en el Premio José Luís Pérez a la Responsabilidad Social de las Empresas.
- Premio a la Conciliación Laboral y Familiar de los Premios Empresariales y Institucionales Familia.
- Inaugura nuevas oficinas en **Alicante, Santiago de Compostela y Alcalá de Henares (Madrid)**.

2007

- Certificación DITE y CE a la calidad de producto.
- Abre delegaciones en **Donostia-San Sebastián (Guipúzcoa)** y en **Gran Canaria**, llegando a los **8.000 m²**.
- El 2 de junio celebra su **10º Aniversario**.







“

A lo largo de estos 10 años
la compañía se ha posicionado en lo más alto del
ránquing como una empresa líder en el sector de
la tecnología aplicada a la construcción

”

QUIÉNES SOMOS



www.tecnol.es

 **TECNOL**[®]

 **TECNOL**[®] Construir con buena química

 **TECNOL**[®] www.tecnol.es
Atención al cliente 902 333 351

Construir con buena química

En TECNOL queremos que nuestros productos se conviertan en el mejor aliado de tu trabajo. Por eso no solo buscamos las mejores soluciones químicas para la construcción sino también para ti. Con productos versátiles, prácticos, fáciles de utilizar y un servicio de asistencia técnica a tu disposición para ayudarte en cualquier momento y donde tú estés.



TECNOL

IMPERMEABILIZANTES
FLUIDOS

3.1 TRAYECTORIA DE UNA APUESTA POR EL CAPITAL HUMANO Y SOCIAL

Compromiso

De una facturación de 319.000 euros en su primer año a más de 26 millones de euros en el 2006; de 580 clientes a más de 38.000; de 5 trabajadores a más de 500; de comercializar 34 productos a una gama cercana a las 800 referencias.

Si la progresión cuantitativa de **TECNOL** en sus primeros diez años de vida da buena fe del crecimiento de esta **empresa dedicada a la fabricación y venta de productos químicos**, la cualitativa muestra y demuestra cómo una empresa puede lograr sus objetivos económicos haciéndolos compatibles con un **compromiso medioambiental, laboral y social integrados en todos sus niveles organizativos**. En el caso de **TECNOL**, de poder ser una empresa de productos industriales a convertirse en un referente de un estilo empresarial orientado al **crecimiento responsable y sostenible centrado en las personas**.

Sus inicios empiezan hace diez años, en 1997, cuando un joven y entusiasta emprendedor, Xavier Martínez, ve claro que es posible apostar por un modelo de empresa **donde el factor humano y social cobren toda su fuerza y protagonismo**.



Martínez piensa que otro concepto de negocio es posible, un modelo diferente que ponga su acento en su compromiso con la plantilla y sus grupos de interés, además de los necesarios objetivos económicos. La inspiración para una nueva empresa dentro del sector donde **el cuidado por los detalles, la atención a las necesidades de los clientes y de los trabajadores se convirtieran en una ventaja competitiva**. Se habían sentado las bases de **T. Q. TECNOL, S.A.**

Visión de liderazgo desde sus inicios

Bajo esta premisa, el actual director general, su hermana, M^a Pilar Martínez, junto con Josep Pérez, socios de la empresa, y dos técnicos más forman el equipo de cinco personas con el que **TECNOL** empieza su andadura el **14 de marzo de 1997**.



Un proyecto que, desde sus inicios, ha tenido una clara visión de liderazgo en el sector de la tecnología aplicada a la construcción con el reto de cumplir su objetivo principal: **fabricar productos de alta calidad ajustándose a las necesidades de los clientes** así como aportar soluciones a problemas singulares, tanto en obra de edificación como en obra civil. Para ello, **TECNOL** ha puesto un especial énfasis en la investigación y el desarrollo. De esta forma, a partir de la selección de las mejores materias primas, se fabrican productos de la más elevada calidad. Además, la firma **ofrece asesoramiento y servicio** con la finalidad de **crear eficacia y generar confianza** a la vez que también se facilita información detallada sobre los productos y las mejoras técnicas de aplicación.

De hecho, una de las máximas de la empresa es el asesoramiento en los proyectos y la asistencia técnica a pie de obra, antes y durante la fase de colocación de los productos.

“

Con sede en Reus, está presente en 17 comunidades autónomas y en las 52 provincias del estado, y tiene delegaciones en Alicante, Andorra, A Coruña, Guipúzcoa, Madrid, Tenerife, Gran Canaria, Almería y Mallorca

”

3.2 LOS NÚMEROS HABLAN

Delegaciones

Para poner en marcha el engranaje de **TECNOL**, se juntó un capital social que ascendía a 60.000 euros. Hoy, después de dos ampliaciones, esa cifra se ha duplicado, ya que las necesidades financieras a causa del **espectacular crecimiento de la compañía** han hecho necesarias esas dos ampliaciones.

Y es que la empresa dedicada a la producción de pinturas, impermeabilizantes, fluidos químicos, resinas y morteros, tratamiento de superficies y productos industriales para la construcción ya **está presente actualmente en 17 Comunidades Autónomas y en las 52 provincias** del Estado español. Dispone de una amplia red de Responsables y Técnicos Comerciales, formada por más de 400 personas, que distribuyen y asesoran a los clientes sobre toda la gama de productos, un equipo propio de aplicadores especializados que ofrece un servicio integral al cliente, y delegaciones en **Alicante, Andorra, A Coruña, Guipúzcoa, Madrid, Tenerife, Gran Canaria, Almería y Mallorca**.

De este modo, de aquella plantilla inicial de cinco personas se ha pasado en diez años a las más de 500 que hoy día ya están dadas de alta en la Seguridad Social, con un **promedio de edad de 30 años** en el caso del personal interno, y de 31 años en el personal comercial.

La facturación de **TECNOL** también ha experimentado una evolución muy notable. Así, el **incremento anual** de promedio de estos diez primeros años se sitúa aproximadamente **en torno al 70%**, pasando de una facturación de 310.000 euros en 1997 a **más de 26 millones de euros en el 2006**.

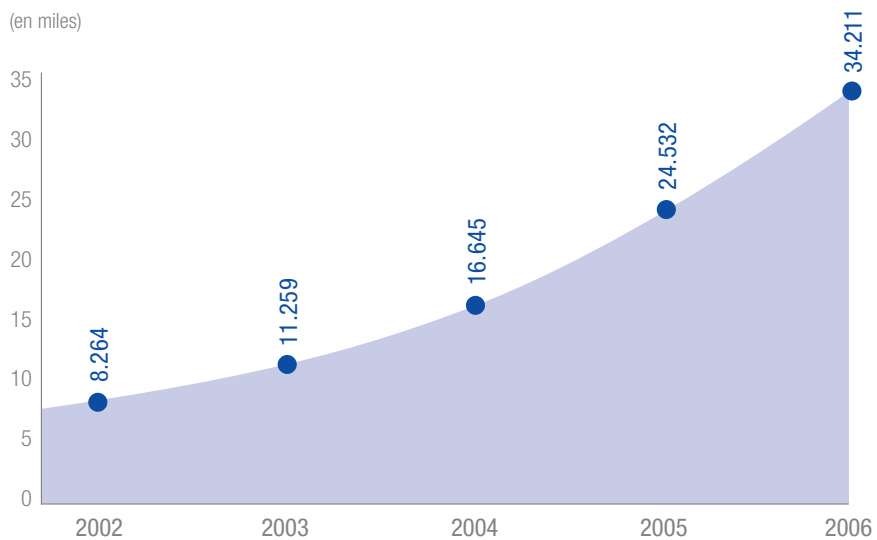
En esta cifra ha tenido mucho que ver el **incremento de la cartera de clientes**, que se ha multiplicado por 30 en ese tiempo, teniendo más de **34.000 a finales del 2006, con 46.214 pedidos y 762 referencias de producto**.



Evolución

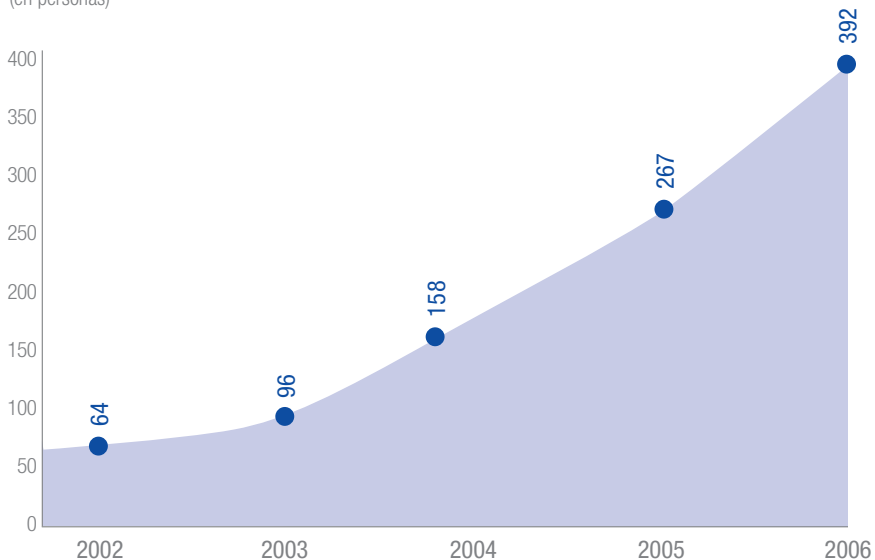
Evolución de los Clientes

(en miles)



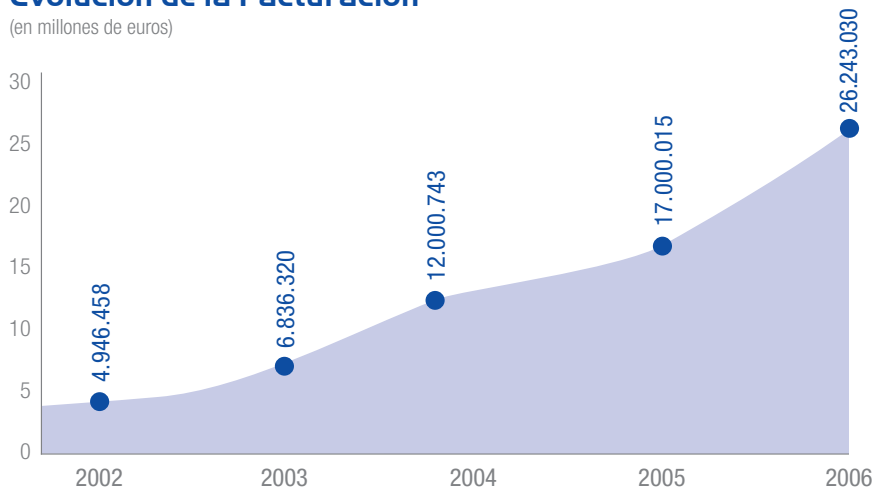
Evolución de los Empleados

(en personas)



Evolución de la Facturación

(en millones de euros)

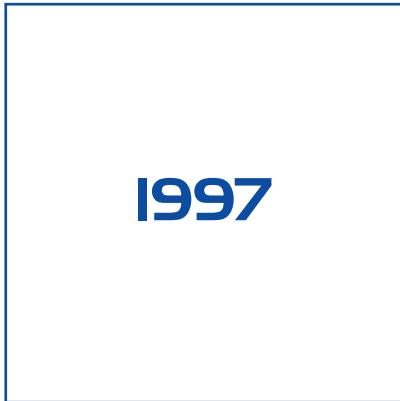


“

TECNOL dispone hoy día de más de 500 empleados, con una fuerza de ventas cercana a las 400 personas

”

3.3 QUIÉN ES QUIÉN: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

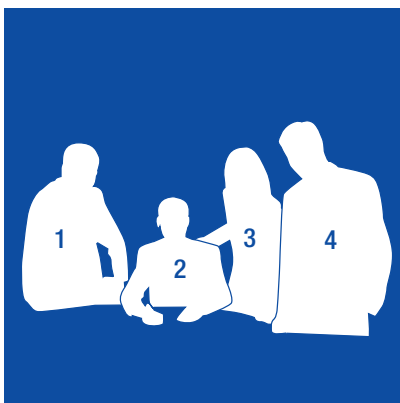


Del equipo directivo de **TECNOL** en 1997, formado por personas con muchas ganas, ilusión e ideas de aportar un valor diferencial al mercado, poco a poco, la dirección de la organización se ha ido ampliando y estructurando en diferentes áreas funcionales.



De izquierda a derecha.

- 1 **Albert Jiménez**, Director de Producto
- 2 **Xavier Martínez**, Director General
- 3 **Dolors Lloveria**, Directora Gerente
- 4 **Francesc Benet**, Director de Calidad



2007

Dirección general, Gerencia, Comercial, Recursos Humanos, Márketing, Comunicación e Informática, Logística, Finanzas, Calidad, Compras... son algunas de sus divisiones operativas, de soporte y estratégicas, cuyos responsables están en su mayoría integrados de una manera u otra en el Comité de Dirección de **TECNOL**, con lo que se garantiza que las decisiones se toman por consenso.



De arriba a abajo, y de izquierda a derecha.

- 1 **Raul Gómez**, Director de Producción
- 2 **Xavier Anguera**, Director Comercial
- 3 **Dolors Lloveria**, Directora Gerente
- 4 **Manel Esteve**, Director Financiero
- 5 **Yolanda Martín**, Directora de RR HH
- 6 **Patricia Paños**, Directora de Operaciones
- 7 **Albert Jiménez**, Director de Producto
- 8 **Xavier Martínez**, Director General
- 9 **Javier Hernández**, Director de Marketing





Lo más importante de una organización son los beneficios pero éstos se han de encaminar hacia las personas. Si no es así la compañía no tiene futuro, y además si no logra transmitir valores la sociedad no confiará en la organización

Xavier Martínez, Director General

El balance de crecimiento de TECNOL en sus primeros 10 años es muy positivo, con unos inicios duros, pero donde el valor principal de la empresa son las personas

Dolors Llaveria, Directora Gerente



Los comerciales, aunque no están físicamente en las instalaciones, también se benefician de las medidas de protección y de actividad social de la empresa

Xavier Anguera, Director Comercial



Desde finanzas hemos vivido la continua expansión de la empresa en sus primeros 10 años, en todos los aspectos, con la adhesión de procesos más ágiles y sofisticados

Manel Esteve, Director Financiero

El crecimiento y desarrollo profesional se han ligado siempre a una continua enseñanza y experiencia. Ello nos avala y nos da seguridad en las soluciones a nuestros clientes, lo más importante

Javier Gómez, Responsable de Ventas

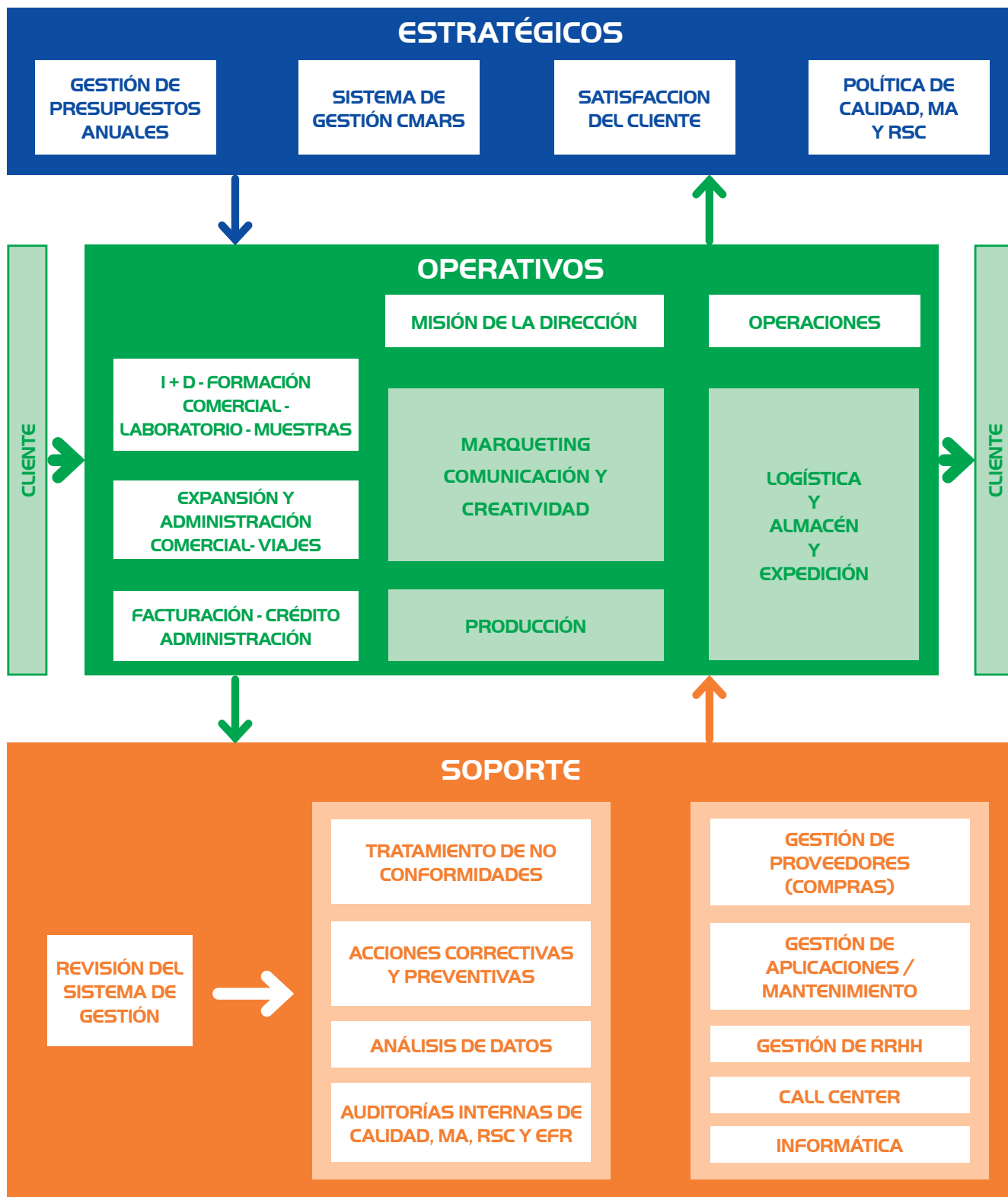


Hoy la clave y lo que permite el crecimiento en plantilla, facturación, clientes, cartera de productos, ventajas sociales y empleados, es que las 500 personas de plantilla continuamos teniendo el mismo objetivo, con el mismo espíritu que cuando éramos 50 hace 5 años

Javier Hernández, Director de Marketing

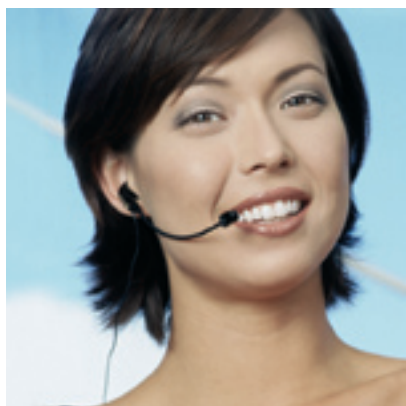


Asimismo, **TECNOL** también ha definido los principales procesos que lleva a cabo la organización. Éstos se diferencian entre **estratégicos, operativos y de soporte**, tal y como se detalla en el mapa. Para realizar el seguimiento y el control de estos procedimientos la empresa ha creado la instrucción de trabajo IT 3.22.





3.4 LAS CLAVES DE SU ÉXITO Y DIFERENCIACIÓN



Para hacer posible que la combinación de oficio y beneficio sea exitosa, ya desde los 90, las 10 claves del negocio son:

1) La garantía de calidad: **TECNOL** tiene implantado un sistema para asegurar el cumplimiento de la calidad en toda la producción. Este método está avalado por los certificados de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 1400, Responsabilidad Social SA 8000 y EFR.

2) Diagnóstico y descripción de patologías: La compañía ofrece un servicio integral que incluye todo el proceso. Técnicos comerciales y químicos se responsabilizan de controlar qué ocurre con todos los productos en cada fase, desde su fabricación hasta su aplicación.

3) Presupuestos sin compromiso: El cliente puede disponer sin compromiso alguno de los presupuestos, tanto de producto como de aplicación, en menos de 48 horas.

4) Equipo de aplicaciones: La organización dispone de un equipo de especialistas para colaborar y asesorar en la aplicación de los productos.

5) Servicio postventa: Expertos profesionales atienden a través de la línea gratuita de atención telefónica 900 351 177 cualquier duda técnica que pueda surgir antes, durante o después de la aplicación. También se puede solicitar una garantía de diez años gratuita para los productos impermeabilizantes.

6) Servicio a medida: El objetivo es cubrir las necesidades en todos los niveles: tanto en los productos como en los servicios. Así, el cliente puede cambiar de forma gratuita durante los primeros 12 meses la posible caducidad de un producto.

7) Formación continua: Se potencia la formación continua de los comerciales y técnicos para garantizar la puesta al día de sus conocimientos, para conseguir así la máxima eficacia en su trabajo y en los resultados que obtienen los clientes.

8) Cambio gratuito en productos de calidad: Durante 12 meses se puede cambiar cualquier producto que no se haya utilizado por otro sin cargo alguno de gestión ni transporte.

9) Investigación de nuevos productos: El laboratorio **TECNOL** se dedica a la investigación y al desarrollo de nuevos productos a partir de la tecnología más avanzada y de las mejores materias primas.

10) Puntualidad y eficacia: La empresa se compromete a entregar el material al cliente en el formato y el lugar elegidos en un tiempo máximo de 24 a 48 horas.



3.5 SU RESPONSABILIDAD SOCIAL: EL EJE DEL MODELO

Pero todas estas claves del éxito de **TECNOL** no tendrían la misma repercusión, eficacia y coherencia si no estuviesen enmarcadas y encuadradas en la principal ventaja competitiva y de diferenciación de la organización: **su compromiso y Responsabilidad Social**.

Su compromiso social tiene el origen, como ya se ha ido avanzando, en la filosofía de gestión empresarial del fundador de la compañía. Xavier Martínez vio con claridad que existía una oportunidad de negocio en el sector diferenciándose mediante el **cuidado de los detalles desde el punto de vista humano**. Es decir, ofrecer servicios de calidad y prestar la máxima atención apostando por el capital humano, que se convierte en el fundamento de la empresa.

Los principios sobre los que se asienta la **filosofía de gestión empresarial social** del fundador, Xavier Martínez, son:

- La empresa ha de tener **beneficios**, sino dejaría de existir
- En el sector industrial la diferencia viene de la **satisfacción de las necesidades de los clientes**. Esto se consigue ofreciendo calidad de servicio. Y si las personas se sienten satisfechas de su trabajo, mejores son los resultados
- **Innovar con velocidad** para satisfacer a las personas y para crear nuevos productos y servicios

Innovación



Velocidad



Servicios al cliente





El impulso de las prácticas sociales

Bajo estas premisas, **TECNOL** ha diseñado la política social de la empresa con el objetivo de repartir el beneficio empresarial con la sociedad. Para conseguirlo es básico tener un equipo que esté satisfecho de su trabajo, porque el crecimiento de la empresa aumenta las oportunidades para los trabajadores, que pueden crecer de forma paralela a ella desarrollando sus carreras profesionales y personales.

Los elementos que según el director general de la empresa están en el origen de las prácticas sociales de **TECNOL** son:



Aunque en un principio las prácticas sociales supusieron un gran coste, ya que no se podía ver de forma inmediata el retorno de la inversión, el equipo fundador de **TECNOL** apostó de manera firme por un proyecto novedoso, que se diferenciara y posicionara creativamente en el mercado. Superada la tensión en el momento de decidir llevar a cabo una inversión en prácticas sociales internas, desde la dirección se optó por profesionalizar el equipo de trabajo, adoptar una visión social y cuidar los detalles que afectan a los trabajadores y a los clientes.

Estas prácticas se han convertido en la razón de ser de la empresa, en **un modelo de negocio, supervivencia y crecimiento**. Y es que, según Martínez, las inversiones en prácticas sociales son las más rentables que ha hecho.

“

Las inversiones en prácticas sociales
son las más rentables que ha hecho TECNOL

”

Conciliación

Las prácticas socialmente responsables

Las actividades encaminadas a **potenciar el factor social** se aplican tanto interna como externamente. A nivel interno, la atención se centra sobre todo en la gestión de los recursos humanos y del impacto ambiental, mientras que en la dimensión externa la empresa lleva a cabo una serie de actividades con el objetivo de **fomentar sus valores y principios sociales**.

La gestión e implementación de estas prácticas está dirigida por el director general, mientras que la directora del Departamento de Calidad se ocupa de la gestión de su implementación y de la coordinación horizontal con el resto de los departamentos para concretar esas operaciones. Unas operaciones en las que **se encuentran implicados el 100% de los empleados**.

La apuesta de **TECNOL** es la de **construir relaciones de confianza con todas las personas que forman parte de la organización**, también con los clientes y proveedores, el entorno y la sociedad. La responsabilidad social se traduce en promover el respeto hacia la sociedad, la satisfacción del personal, la confianza con los clientes a través de **la comunicación, la formación, el respeto al medio ambiente y las políticas de calidad y de prevención de riesgos laborales**.

Un círculo de confianza y repercusión mutua entre empresa y sociedad que tiene como principal destinatario al cliente. Así, los recursos que utiliza la empresa para potenciar el crecimiento son **los productos, el servicio, la diversificación** y avanzar a las últimas demandas del mercado.

En este sentido, la compañía cuenta con un laboratorio de **investigación y desarrollo** para potenciar la actividad de I+D. Todo ello para poder generar un clima y una red de confianza con el cliente.

Una relación que ha tenido lugar gracias al factor humano, a todo el equipo que hace que ello sea posible. De esta forma, **la compañía ha integrado el compromiso con la sociedad a la gestión empresarial** tanto a nivel de riesgos laborales, de recursos humanos como de apoyo a entidades ciudadanas.





Responsabilizarse del crecimiento empresarial

Así, la organización quiere responsabilizarse del crecimiento empresarial con **valores** tan básicos y fundamentales como son **la solidaridad, la cultura, las relaciones externas, la formación y los recursos humanos.**

No en vano, una de las principales prácticas que impulsa **TECNOL** ha sido la de conciliar la vida familiar de los empleados con el trabajo. Fomentar un entorno, una estructura y una organización donde **sea compatible la vida laboral y la familiar.** Así, se promueve la participación equilibrada de mujeres y hombres en la empresa para evitar la discriminación y las injusticias salariales (el 75% del personal que trabaja en las oficinas y el 33% del personal directivo son mujeres).

Porque uno de los valores añadidos que ha alcanzado **TECNOL** es que **la ética es el principio que rige el trabajo diario de todos los profesionales.** “En nuestro equipo somos conscientes de que trabajar pensando en mejorar la sociedad es una forma indirecta pero muy efectiva de mejorar también nuestra propia empresa”, según el director de la compañía. Por eso, tanto la ética como los valores sociales son la base del trabajo diario y también eje principal para diseñar los presupuestos.

De este modo, se destina una parte muy importante de las inversiones a iniciativas que tienen como objetivo las mejoras sociales, ya sea mediante el deporte, la cultura u otras actividades. Y es que uno de los principales retos de **TECNOL** es **buscar valores añadidos y hallar soluciones a las inquietudes de una sociedad globalizada** y donde la proximidad sigue siendo un premio. De ahí que se busque la máxima calidad no sólo en los productos sino también en el servicio.

En cifras, en el presupuesto del 2006 **se destinaron 123.581,79 euros a acción social,** actividades que incluyen iniciativas relacionadas con el ocio y el deporte, felicitaciones y ayudas a las familias, formación y comunicación, inserción laboral y colaboración con diversas ONG.

“

La Responsabilidad Social se traduce en promover el respeto hacia la sociedad, la satisfacción personal, la confianza con los clientes a través de la comunicación, la formación, el respeto al medio ambiente y las políticas de calidad y de prevención de riesgos laborales

”





El 75% del personal que trabaja en las oficinas y el 33% del personal directivo son mujeres



Comunicar las inquietudes sociales



Toda esta inquietud y **apuestas sociales** se comunican tanto interna como externamente. Por un lado, la empresa dispone de un presupuesto destinado a la comunicación de las prácticas sociales acordes con su política social. Por otro lado, esa comunicación se lleva a cabo de manera implícita durante la ejecución e implementación de las diferentes normativas y mediante la participación en diferentes actos sociales.



Por lo que respecta a la comunicación activa de este tipo de prácticas, **TECNOL** explicita su política de acción social en el **'Manual de acogida destinado a los nuevos empleados'**, por lo que éstos la conocen desde el primer día. **La reunión mensual**, en la que participan todos los empleados de la plantilla, es otro medio de comunicación social efectiva; en ella se comunican todos los aspectos que atañen a la organización, sin realizar distinciones entre categorías profesionales. Además, existe un **buzón de sugerencias** donde sugerir ideas de mejora.



En cuanto a la comunicación externa, la empresa publica **'Tecnol Informa'**, un boletín trimestral destinado a clientes, empleados y otros stakeholders que cuenta con una tirada de 40.000 ejemplares. Esta publicación, además de reflejar las prácticas sociales de la empresa, incluye en su portada el mensaje del director general, quien transmite explícitamente su **filosofía de mejora continua**.

También forma parte de la comunicación social externa de **TECNOL** su colaboración con diferentes ONG.

“

Uno de los valores añadidos de TECNOL es que la ética y la Responsabilidad Social es el principio que rige el trabajo diario de todos sus profesionales

”

Catálogo General

Noviembre 2006

Club TECNOL
Círculo informativo para empleados de TQ TECNOL S.A.

VIII Concurso Albañiles
en G...
Club TECNOL

TECNOL® informa

2007

Nueva delegación en Donostia - San Sebastián

El director general de TECNOL, Javier Martínez y el subdirector para la Ordenación y Promoción del sector de Construcción, Rafael A. Estrella, en compañía de una sala de honorables de la Diputación de Guipúzcoa, San Sebastián, con la presencia de la organización en el País Vasco.

El director general de TECNOL, Javier Martínez y el subdirector para la Ordenación y Promoción del sector de Construcción, Rafael A. Estrella, en compañía de una sala de honorables de la Diputación de Guipúzcoa, San Sebastián, con la presencia de la organización en el País Vasco.



MANUAL DE ACOGIDA COMERCIAL



Instituto E. Torroja otorga el DITE

El Instituto de Documentación de Materiales (DITE) para un estudio de investigación de cubiertas TQ IMPER POL.

El Instituto de Documentación de Materiales (DITE) para un estudio de investigación de cubiertas TQ IMPER POL.



TQ Termoimpacto®

Calidad

Garantía

Servicio

TECNOL Y MONTAJE

PLUVIOS, CONTACTOS

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

Sistema de impermeabilización

TQ Draytec · TQ Drayflex · TQ Drayflex

Aislantes termo...

IMPENMEABILIZANTES

PLUVIOS CONTACTOS

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

IMPENMEABILIZANTES Y AISLANTES

Club TECNOL

Círculo informativo para empleados de TQ TECNOL S.A.

Año IX, nº 63
Octubre 2006

Club TECNOL

Círculo informativo para empleados de TQ TECNOL S.A.

Año IX, nº 66
Enero 2007

Cena de Navidad

TECNOL celebra la entrada de las Fiestas

Año IX, nº 68
Abril 2007

Puentes de unión

TQ Unifix · TQ Celafix



Resultados de estas prácticas

Aunque actualmente no existe una evaluación explícita y cuantitativa de los resultados de las estas prácticas para la dirección, existen muchas muestras evidentes de su éxito. Cuantitativamente, la implementación de **la SA 8000 establece unos indicadores para evaluar** el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada individuo y para cada departamento en relación con las **acciones sociales**.

Estos indicadores miden el nivel de productividad y eficacia del **trabajo orientado a la satisfacción de los clientes**. Por ejemplo, el indicador de no conformidad en la facturación mide el nivel de insatisfacción, de no haber logrado los requisitos, de los clientes respecto a las funciones de facturación.

Este mismo método se aplica en otras funciones: el indicador de no conformidad en la preparación de expedientes o el de impago, entre otros. Por otra parte, la implementación explícita de las prácticas sociales mediante el **Certificado de Responsabilidad Social SA 8000** en 2003 se tradujo, según Martínez, en un incremento del 76% en la facturación del siguiente año, el 2004, cifra significativamente importante, si se compara con el 52% de promedio de crecimiento del periodo de 1999 a 2004, que había oscilado entre el 38% y el 59%.

Buenas prácticas

Motivación de los empleados

Desde el punto de vista cualitativo, la implementación de las prácticas sociales se ha traducido en unos resultados positivos. A pesar de que Xavier Martínez manifestó en el **estudio de ESADE 'RSE y PYMES: una apuesta por la excelencia empresarial'**, su frustración por la alta rotación del equipo comercial, la rotación del personal interno casi no existe.

Por ejemplo, Patricia Paños entró en la organización para ocupar un puesto administrativo, y tan solo dos años después fue promocionada como directora de Calidad y responsable de la implementación de normativas. Algo similar le ocurrió a Dolors Lloveria, que empezó como administrativa y hoy es la Gerente de la organización.

Estos factores constituyen **la principal motivación de los empleados para trabajar bien para la empresa e incentivar de este modo sus actitudes**. En opinión de Xavier Martínez, estas actitudes constituyen el paso previo a sus aptitudes, hacia los compañeros de trabajo, hacia los clientes, hacia los proveedores y hacia otros stakeholders. Ello permite mejorar significativamente las competencias de los empleados con orientación al cliente y, por extensión, contribuye **a aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en su conjunto**, a ampliar la cartera de clientes y a incrementar el volumen de facturación.

Es así como **TECNOL** consigue diferenciarse en un sector altamente competitivo y posicionarse como líder en este nicho del mercado. En palabras de su director "lo primero de una empresa es sobrevivir y tener beneficios. Si no es así, tiene que dejar de existir. Por el contrario, cuando su balance es positivo, **debe compartir ese beneficio con la sociedad**".



“

Cuando el empleado se siente motivado, trabaja bien, incentiva sus actitudes y aptitudes y eso se traduce en una mejora de cara al cliente, ampliando la cartera e incrementando el volumen de facturación

”

3.6 RECONOCIENDO LA CALIDAD DE TECNOL

Control de la calidad

Los esfuerzos de la organización por obtener el máximo de calidad en sus diversos ámbitos han sido reconocidos, primero en **1999** con la obtención del **Certificado Calidad ISO 9002 de AENOR**, que premia sus méritos en el proceso de producción y comercialización.

Luego, en el 2002, con la certificación de **Calidad ISO 9001:2000**, que garantiza una mejora permanente en el grado de satisfacción de los clientes.

Asimismo, **AENOR** y **IQNET**, certificaron en su día el **Sistema de Calidad Total** en la producción, aplicación y servicio postventa de productos químicos para la construcción.

Otra de las apuestas de la compañía de cara a su actividad es la de la integración con el entorno y la preservación del medio ambiente. De este modo, en el 2001 obtuvo la certificación **ISO 14001 de Medio Ambiente** de ECA, que contribuye a la gestión adecuada de residuos, y a obtener un índice de contaminación 0.

Por su parte, en octubre de 2003 **TECNOL** recibe de manos de la SGS la certificación de **Responsabilidad Social SA 8000**, que pone de manifiesto la conciencia de la empresa por sus trabajadores y su entorno social. Finalmente, en 2006 consigue el Certificado de **Empresa Familiarmente Responsable** otorgado por la Fundación + Familia.



NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES



4.1 LA PRESENCIA EN EL TERRITORIO

Servicio integral

Hoy día **TECNOL** está presente en **17 Comunidades Autónomas** y en **las 52 provincias** del Estado español con una amplia red de Responsables y Técnicos Comerciales, y un equipo propio de aplicadores especializados que ofrece un servicio integral al cliente.

La sede central en España se encuentra en el polígono industrial Más de les Ànimes, en la c/ Guerau de Liost, en Reus, un emplazamiento que fue **inaugurado en 2002** a manos del ex presidente de la Generalitat de Cataluña, **Jordi Pujol**.

Con una **inversión de 1,6 millones de euros**, la organización pasa de tener inicialmente dos naves de 600 m² y 100 m² a una superficie total de 2.500 m² en el 2002. Un espacio que acoge las oficinas, la actividad de producción y el laboratorio.

Un crecimiento que sigue al año siguiente con la adquisición de una nueva nave de 1.000 m² en el polígono AgroReus, y que sirve para acoger toda la actividad y almacenar las materias primas.

A finales del 2003 la compañía también se hace con una nave de al lado, con una superficie de 600 m², de las que fueron las primeras instalaciones, en la calle Guerau de Liost, 22. A finales de 2004 compra la nave contigua a la sede central, de 1.000 m², haciendo así posible la ampliación y un año después se **inaugura el aparcamiento de 1.000 m² junto a las oficinas**. En total, **una superficie de más de 6.100 m² alberga la sede central de TECNOL**.

Delegaciones comerciales

Su crecimiento en los últimos años no se limita únicamente a la sede central, sino que la organización sigue con su expansión imparable a lo largo y ancho de la geografía hasta llegar a tener presencia hoy día en **Alicante, Andorra, A Coruña, Guipúzcoa, Madrid, Tenerife, Gran Canaria, Almería y Mallorca**.

El periplo para alcanzar esta expansión por el territorio empieza a principios de 2004 con la apertura de la nueva delegación en Tenerife. Desde allí se ofrece una mejor cobertura y servicio a todas las Islas Canarias. Esta nueva sede dispone de 1.000 m² y cuenta con oficinas y almacén propio.

A finales de ese año la empresa abre sus puertas para ofrecer un servicio más cercano y de calidad a los clientes del Principado de Andorra. En mayo de 2006 **TECNOL** se traslada a Alicante abriendo una nueva oficina **con el objetivo de asesorar a los clientes de la zona**. En agosto de ese mismo año la empresa traslada su apuesta por la calidad y el servicio a Santiago de Compostela (A Coruña), con un local de 145 m².

Un mes más tarde es la Comunidad de Madrid la que ve la apertura de una nueva delegación en Alcalá de Henares, con una superficie de 640 m² frente a la Nacional II.

Finalmente, **en el 2007 ha abierto delegaciones en Guipúzcoa y en Gran Canaria**.





“

El crecimiento en los últimos años no se limita únicamente a la sede central, sino que la organización sigue con su expansión a lo largo y ancho de la geografía española

”



4.2 LA GRAN FAMILIA DE PRODUCTOS

Las mejores soluciones

TECNOL trabaja para ofrecer no sólo las mejores soluciones técnicas para la construcción sino también para facilitar la labor del cliente. Para conseguir ganarse la confianza de sus clientes, que valoran conceptos tan importantes como la **seriedad, la confianza y la calidad**.

Así, **TECNOL** dispone de **cinco familias de productos: Impermeabilizantes, Fluidos Químicos, Resinas y Morteros, Tratamiento de Superficies y Complementos e Industriales**. Todos ellos se caracterizan por ser versátiles, prácticos, fáciles de usar, además de disponer de un servicio de asistencia técnica gratuito.

De este modo, los **Impermeabilizantes** incluyen una familia de productos entre los cuales se pueden encontrar 'Aislantes', 'Masillas', 'Cubiertas', 'Muros', 'Juntas', 'Sellantes', 'Adhesivos', 'Morteros' y 'Fachadas'. Buena parte de los productos son ideales para cualquier tipo de obra, ya sea nueva o rehabilitada.

Los **Fluidos Químicos** comprenden también diversos productos entre los que se encuentran los de 'Limpieza', en algunos casos formulados como desincrustantes y descalcificadores, ideales para distintos tipos de materiales como cemento, cal, mortero...; los 'Desenconfantes', de alta calidad, formados a base de parafinas, a base de ceras y siliconas y de alta protección; y los 'Aditivos', aplicables en bastantes casos de toda clase de morteros de sellado y relleno de juntas para todo tipo de trabajos.

Soluciones químicas para todos los gustos

Por su parte, la familia de **Resinas y Morteros** aglutinan diferentes productos como 'Fijaciones', 'Uniones' y 'Morteros', mientras que para el **Tratamiento de Superficies**, **TECNOL** clasifica sus productos en las categorías de 'Imprimaciones', Poliuretano', 'Epoxis', 'Acrílicos' y Arenillas.

Finalmente, la última gama de productos incluye los **Complementos e Industriales**. Entre ellos, se encuentran los 'Aerosoles', donde se incluyen diversos lubricantes, antigripantes, siliconas, pinturas acrílicas o protectores; y 'Complementos' como guantes, cremas, toallitas, geles, pastas, grasas, mallas, bobinas o telas de algodón.









4.3 A LA VANGUARDIA DE LA INVESTIGACIÓN

I + D + i

Para alcanzar la máxima calidad, tanto en los productos como en el servicio, **TECNOL** inaugura en el 2002 su laboratorio de investigación. **Un espacio donde hacer posible la I+D+i con el objetivo de mejorar la actividad de fabricación.** Con este equipamiento, la organización ha desarrollado los nuevos productos y las aplicaciones técnicas, ya que la experimentación está siendo posible gracias al asesoramiento y a la experiencia del equipo técnico.

Un lugar en el que se ha trabajado concienzudamente desde sus inicios para mejorar las soluciones de los productos con cada una de las necesidades de los clientes y también para **diversificar las actuaciones de la compañía en el mundo de la construcción.**

Una tarea de indagación muy necesaria y más en un mercado competitivo donde abundan productos y marcas, donde las **distintas personalidades, culturas y hábitos de compra,** entre otros, hacen que no se pueda hablar de un consumidor estándar.

Por ese motivo, la empresa **apuesta por ofrecer un especial cuidado a los clientes.** Una filosofía que, según su director, Xavier Martínez, se resume de la siguiente manera: **“Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y aportamos un valor añadido a nuestros productos:** el de ofrecer siempre el mejor precio sin que la calidad se vea disminuida, teniendo al lado una buena organización que te garantiza calidad, servicio y buen precio, sabiendo que no te fallará”.





En TECNOL nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y aportamos un valor añadido a los productos y servicios en tiempo récord



4.4 LLEGAR AL CORAZÓN DE NUESTROS CLIENTES

Responsabilidad

La satisfacción del cliente es uno de los estímulos que hace que la compañía siga esforzándose por mejorar. En este sentido algunos de los principales ejes de **TECNOL** son la Calidad, la Responsabilidad y el Compromiso.

Si la Calidad de toda la producción se asegura mediante un sistema implantado por **TECNOL** y avalado por el certificado ISO 9001:2000, **el Compromiso con los clientes se demuestra con los 12 meses que tienen para poder cambiar los productos caducados sin ningún coste añadido**. Sin olvidar la responsabilidad, ya que el respeto por el medio ambiente y la preservación del entorno son voluntades manifiestas y manifestadas a través de la gestión empresarial, certificado por la ISO 140001. Y también la empresa gestiona el stock de los clientes de manera que éstos puedan cambiar cualquiera de los productos, si está en buen estado, dentro del primer año.

Una política de atención a las necesidades que se fundamenta en mantener una comunicación fluida y eficaz con los clientes. Para ello se realizan, entre otras cosas:

- Envíos de catálogos, ofertas y de la publicación **‘Tecnol Informa’**
- Contactos durante la **Gestión de los pedidos**
- **Servicio de atención técnica**. En el teléfono gratuito **900 351 177** un equipo técnico profesional atiende las consultas de los clientes
- **Encuestas de satisfacción**

La compañía realiza un estudio que valora el nivel de satisfacción de los clientes en MUY SATISFECHO/ SATISFECHO/ INSATISFECHO. El responsable de Calidad analiza y evalúa los resultados y junto a las conclusiones de los indicadores internos realiza al cierre del año un informe de **valoración de la satisfacción de los clientes**.

Los clientes responden

Este análisis de datos es básico para poder seguir mejorando, ya que son muchos los clientes que se manifiestan conformes con el trato recibido y la calidad del servicio.

Muy bueno, excelente, profesional, impecable o de matrícula de honor son algunos de los calificativos usados por algunos de ellos en referencia a los servicios prestados por TECNOL. “El trato es muy bueno y considero que es un ejemplo de lo que tiene que ser un buen servicio al cliente”, afirma Fernando López de Sancho, de **Construcciones Hermanos López** de Zaragoza tras haber trabajado con la empresa en dos obras en Alcañiz. O como relata Javier de la Calzada, de **De la Calzada Arquitectos**, después de haber usado los servicios de **TECNOL** para algunas viviendas unifamiliares en Madrid, sobre el trato **“un asesoramiento excelente por parte del comercial, con un interés personal añadido”**. “Un trato adecuado a lo que se espera de la marca”, como corrobora Carlos Eguiluz Calleja, director de obra de **Construtecnica**, La Rioja.

Y es que otra de las cuestiones que más valoran las personas preguntadas sobre su satisfacción respecto a **TECNOL** es la calidad de los productos, el hecho de que éstos estén



estudiados. “A parte de un buen servicio y una atención exquisita valoramos la garantía de sus aplicaciones **TECNOL**, así como **la innovación de productos** para dar solución a las diferentes patologías que se detectan en la obra, día a día”, explica Jesús Puente Murillo, jefe de obra de **Ferrovial-Agroman**, sobre distintos trabajos en Castellón.

Los productos ofrecen una “**total fiabilidad**” remarca J.J.Haro, de **De Haro Construcciones**, Obras y Excavaciones tras construir unos chalets unifamiliares en Riudecanyes y Alcover. Además, la garantía de calidad también está avalada porque “los productos están certificados por laboratorios independientes”, puntualiza Asier Golzarri, de **Construcciones Bekokale**, después de haber disfrutado de los servicios de la compañía para algunas obras en Vizcaya.

Porque además del servicio, de la calidad y del trato, otro de los factores que también destaca entre la opinión de algunos clientes encuestados es la **buena comunicación y promoción de los productos**. “Su adecuado volumen le permite un trato diario de la mayor calidad. Posee las ventajas de las grandes empresas y el trato de las pequeñas. Buena presentación de los productos. Es una de las mejores empresas del ramo en cuanto a márketing y emisión de propaganda e información de nuevos productos a sus clientes preferenciales”, recalca **Carlos Ignacio Costa**, arquitecto técnico, tras algunos trabajos en Alicante y Castellón. Además, “los productos son muy atractivos y el comercial resultó muy convincente”, apunta Asier Golzarri.

Todo ello se traduce en que “la obra tiene mejor calidad, por ejemplo en impermeabilizaciones e insonorizaciones, entre otras muchas cosas”, argumenta Jesús Oliveras, de la empresa **Invercat**, tras haber realizado varias obras en Esparreguera (Barcelona). Y es que **TECNOL ofrece soluciones técnicas a problemas concretos**, y “apoyo técnico excelente ante carencias en los proyectos, con un ejemplo claro en la impermeabilización de los lagos del “Splash” de **Terra Mítica**”, concreta Carlos Ignacio Costa. Porque “debido a nuestra movilidad geográfica necesitamos un servicio rápido, eficiente y en distintas localizaciones y eso, señores, también es **TECNOL**”, añade Jesús Puente Murillo.



“

DRAGADOS

Su adecuado volumen le permite un trato diario de la mayor calidad. Posee las ventajas de las grandes empresas y el trato de las pequeñas

(Carlos Ignacio Costa, arquitecto técnico de Dragados)



La amplia gama de productos especiales y específicos, la innovación, el trato y su desarrollo, le hacen ser diferente

(José M^a Cabrera, Construcciones Alegría)

ferrovial

AGROMAN

Debido a nuestra movilidad geográfica necesitamos un servicio rápido, eficiente y en distintas localizaciones y eso también es TECNOL

(Jesús Puente, jefe de obra de Ferrovial-Agroman)

”

Control de la calidad



Asimismo, la empresa especializada en soluciones técnicas en la construcción también realiza una **labor de autocritica y control** de aquellos elementos que no obtienen la conformidad de los clientes.

En cuanto a los productos, se realiza un control en la investigación previa de calidad de aquellos que se lanzan al mercado para lograr ofrecer las máximas garantías al profesional.

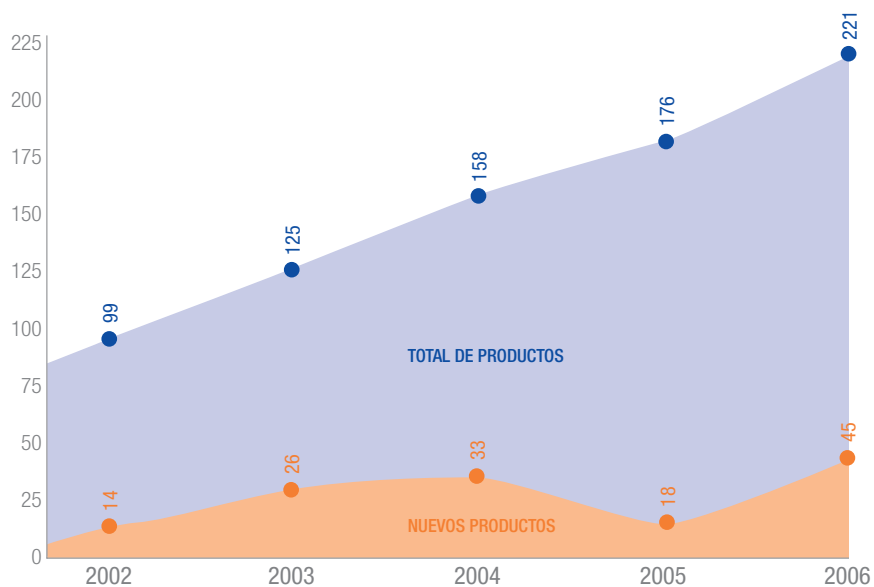
Una vez el producto se le ha servido al cliente, si su calidad no es la adecuada, **TECNOL** dispone de un proceso de control en el que verifica y controla su estado para ofrecerle una solución rápida al cliente. Para garantizar la calidad, se acostumbra a seguir un proceso en el que, entre otras cosas, se identifica al producto en cuanto a su estado de inspección, se establecen las acciones para acabar con aquello que hace que el producto no sea de conformidad, se decide el destino del producto y **se registra todo el proceso para documentar la gestión del producto.**

Y para eliminar las causas de No Conformidades y evitar que se repitan o reducir su frecuencia **se llevan a cabo acciones de corrección o de prevención.**

En ambos casos, se detecta la No Conformidad, se analiza la causa y se evalúa la necesidad de actuar; se definen, aprueban e implantan las acciones a llevar a cabo; se comprueba la eficacia y **se documenta en informes y registros todo el proceso.**

Evolución de los Productos

(en unidades)



¿Cómo demostrar la calidad de nuestros productos?

Colaboración con los partners

La empresa también controla la actividad de los proveedores para lograr los estándares de calidad deseados. De esta forma, **TECNOL** aplica un procedimiento de evaluación y homologación para este grupo de interés.

Un método que tiene por objeto que todos los proveedores satisfagan los requisitos de calidad y de servicios adecuados **causando el menor impacto posible sobre el Medio Ambiente** y respetando la ética social. De modo que todos los proveedores de productos, materiales y servicios con una repercusión en la calidad, impacto ambiental y responsabilidad social de **TECNOL** con sus clientes son objeto de este sistema de evaluación.

Los encargados de llevar a cabo este procedimiento son el director de Calidad y Medio Ambiente, el director de Compras y Logística, bajo aprobación del director general. Este seguimiento de la actividad de los proveedores se concreta en:

- La evaluación y clasificación de los proveedores de producto, merchandising y gestores de residuos
- La comunicación de los requisitos legales y otros requisitos a proveedores
- El seguimiento de calidad de los proveedores
- La evaluación continuada de proveedores
- Los proveedores de servicio
- Los programas de colaboración (SA8000)

A continuación se adjunta una muestra del documento de autoevaluación:

Identificación del proveedor

Empresa:
 Domicilio:
 Población:
 Tel.: Fax:
 E-Mail:

Tipo de actividad:
 Gerente/Administrador:
 Nombre y cargo de la persona que complementa el cuestionario:

 Principales clientes:

 Principales proveedores:



Planificación de Calidad y del Medio Ambiente

¿Tienen implantado en su Empresa un Sistema de Gestión de la Calidad según la normativa ISO-9000 o similar y/o un Sistema de Gestión Medioambiental, según la normativa ISO-14001, o similar, reconocidos por un organismo certificador convenientemente acreditado?

- Sí → ISO-9000 o similar: *adjuntar copia de su certificado
*no es necesario que prosiga la cumplimentación del apartado 2
- Sí → ISO-14000 o similar: *adjuntar copia de su certificado
*no es necesario que prosiga la cumplimentación del apartado 3
- NO *prosiga la cumplimentación de los cuestionarios

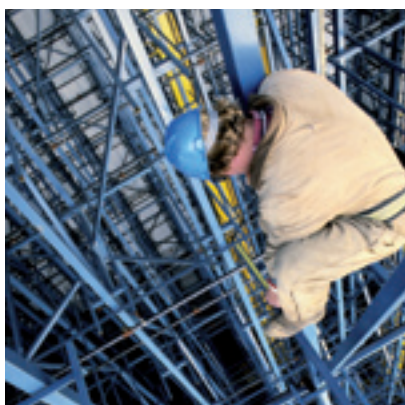


DIRECTRICES DE CALIDAD	SÍ	NO	N.A.
POLÍTICA DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN			
¿La empresa tiene definida una política de Calidad formal o informal?			
¿Disponen de un manual que describa las disposiciones relativas a la Gestión o aseguramiento de la Calidad y las responsabilidades correspondientes?			
¿Calidad tiene autoridad para detener cualquier proceso de Comercial, Compras, Producción, etc.?			

(...)

¿Estarían dispuestos a que un auditor de Calidad y/o Medio Ambiente de nuestra empresa visitara sus instalaciones y verificara este cuestionario?

- Sí
- NO → Motivo:
-
-



Conformidad de la empresa (sello y firma):

Fecha:

ENVIAR COPIA A JEFE DE CALIDAD Y GESTIÓN

NUESTRO COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO



5.1 LAS MAGNITUDES DE TECNOL

La fuerza del equipo

Las personas son la verdadera fuerza de la organización. Bajo esta premisa, **TECNOL** trabaja para que los empleados se sientan tripulantes de un mismo y gran barco, en el que con ilusión y esfuerzo los sueños se conviertan en realidad y el trabajo de muchos se convierta en un gran trabajo de equipo haciendo entre todos que la compañía juegue un papel cada vez más destacado en el mercado.

Así, de las cinco personas que formaron el equipo inicial en 1997 se ha pasado a las más de 500 actuales, con una media de edad joven: de 30 años, para el personal interno, y de 31, para el técnico.

Una plantilla formada por personas de distintos puntos de la geografía española, y en la que el **porcentaje de mujeres es significativo**, un 75% de presencia en las oficinas y un 40% entre el personal directivo.

Asimismo, la empresa también se cuida de integrar en su equipo a aquellas **personas que tienen alguna discapacidad**. Actualmente hay varias personas, tanto administrativas como técnicos comerciales.

Además, en 2007 la empresa ha contratado de forma indefinida a un joven de 21 años de Senegal, Malikane Gueye (después que el director general conociera la epopeya del senegalés para alcanzar España en patera, con tres intentos fallidos), y también este año **se ha regularizado la situación de otro empleado senegalés** de 35 años, Niang Pape Sitapha. Como afirma Xavier Martínez, **“la integración de inmigrantes cuando hay trabajo no es un problema, sino una gran oportunidad** para la persona y para la empresa”.

“

La compañía cuenta con una plantilla de más de 500 trabajadores, con una media de edad de 30 años y con una presencia de las mujeres del 75%, en oficinas, así como varias personas con alguna discapacidad

”

5.2 FORMAR AL GRAN EQUIPO HUMANO

Formación constante

Para **TECNOL**, la formación es una de las mejores herramientas para **evolucionar**, sortear las dificultades e ir creciendo. Una herramienta que se compone de ilusión y esfuerzo por partes iguales. Ya que uno de los pilares de la compañía es la de disponer del personal más preparado. Como destaca el director, Xavier Martínez, “es la propia organización quien debe preocuparse por dar a sus empleados las habilidades necesarias para enfrentarse a los retos del día a día”.

De este modo, y considerando la inversión en formación como un valor seguro, **la compañía favorece unos programas destinados a fomentar la capacidad, el diálogo y las habilidades técnicas de los profesionales**. Con ellos se pretende también prepararlos para que adquieran el conocimiento pleno del sector industrial, favorecer la resolución rápida de las situaciones que surgen en el día a día y estimular también la confianza en si mismos.

En concreto, la formación sobre el producto se imparte a los técnicos en las diferentes reuniones de zona, en seminarios y convenciones. Y también de forma externa, se realizan jornadas técnicas de producto que proporcionan a los clientes nuevas herramientas y habilidades para construir mejor y con más calidad. En 2006 se llevaron a cabo 13 jornadas técnicas en Mallorca, Tenerife, Valencia, Lleida, Alicante, Navarra y Valladolid.

Todo ello con la voluntad de **disponer de un personal altamente calificado, identificado con su trabajo y motivado**. En palabras del director general, “casi siempre, nos detenemos ante los problemas, perdiendo mucho tiempo y gastando energía, intentando averiguar cómo sortearlos o saltarlos por encima, aunque en realidad permanezcan en el mismo sitio. Hay otra posibilidad, aunque requiere mayor esfuerzo, claro. Solucionar los problemas sin dudar, buscando el mejor modo de hacerlo, con ilusión, para poder



volver a mirar hacia delante, sin perder el tiempo preocupándose por lo que dejamos atrás. Y para ello basta con adoptar dos actitudes que son, sin duda, los dos mejores productos que **TECNOL** comercializa: esfuerzo e ilusión”.

Personas con ganas de aprender

Cada vez son más las personas que se unen al equipo humano de la empresa, personas con ganas de aprender que provienen de distintos sectores, pero todos con el objetivo de convertirse en expertos del campo de la química aplicada a la construcción. “La creciente demanda de productos técnicos en el sector hace que nuestra empresa crezca y necesite los mejores profesionales. Por este motivo, los formadores nos preocupamos de que estas personas aprendan y se especialicen lo mejor posible, con el objetivo de que puedan ofrecer un buen asesoramiento”, afirma Miguel Lohaces, responsable de Ventas.

Una visión del servicio en la que también se muestra conforme otro técnico comercial, que explica que el vendedor no es una máquina y el cliente no es un trozo de hielo al que se le pueda moldear como se quiera. “Con el paso del tiempo y la entrada del nuevo milenio, el conjunto de **la sociedad tiende a sensibilizarse** ante los diversos temas que nos rodean, y en nuestro entorno esta tendencia también se hace sentir, con maneras más llanas por parte de los comerciales, **intentando siempre llegar al corazón de nuestros clientes**”.

Profesionalidad



Ilusión



Valor seguro



5.3 FAVORECIENDO AL MOTOR DE LA EMPRESA

Ventajas sociales

Teniendo presente que el motor de **TECNOL** es su equipo humano, la organización trata de favorecer que los empleados se sientan a gusto, tanto con beneficios sociales como con medidas que aseguren la **conciliación de la vida laboral y familiar**. En concreto, se traduce en una mayor flexibilidad de horarios, estabilidad en el empleo, apoyo a la familia y la integración de colectivos desfavorecidos.

Una apuesta por el núcleo familiar que expresa de forma clara el director y promotor de la empresa, Xavier Martínez. “**El cuidado de las familias de los empleados reporta beneficios a las organizaciones** y a sus empleados porque, entre otras cosas, una buena relación familiar influye en un buen ambiente de trabajo y, si se trabaja a gusto, disminuyen las tensiones laborales y el empleado adopta un mayor compromiso con el desarrollo, la producción y la competitividad de la compañía”.

Beneficios sociales para todos los gustos

PARA SU TIEMPO LIBRE

- Entradas gratuitas y descuentos para el **Teatro Fortuny** de Reus
- Carnet de socio del gimnasio, entradas gratuitas, bonos de temporada para el hockey o pases a **Port Aventura**
- **Descuentos** en ropa de hombre del 10 % en ropa de tiempo libre y del 20 % en ropa de trabajo
- **2 entradas para el Aquatonic** con el **Buzón de Sugerecias**
- Artículos de menaje **a precio de coste** y sin desplazarse del trabajo

PARA CONCILIAR VIDA LABORAL/FAMILIAR

- **Flexibilidad horaria** por motivos personales (médico, trámites...) sin descontar días de vacaciones
- **Jornada laboral** los viernes hasta las 17h en lugar de las 18h como el resto de días
- **Jornada intensiva** en verano y vísperas de festivos de 7.30 a 15h
- **Jornada reducida**, de mañana o tardes, para los estudiantes
- **Ayudas a la guardería.** **TECNOL** contribuye en sufragar los gastos ofreciendo una aportación económica mensual de 120 euros a los hijos de los empleados. Esta ayuda va desde que el niño tiene 4 meses hasta que cumple los 3 años.
- La empresa felicita al empleado en caso de **matrimonio o pareja de hecho** con 300 euros de regalo.
- **Maternidad y paternidad.** La compañía abre una libreta bancaria, llamada Baby Libreta, a nombre del recién nacido con 60 euros.
- El padre puede disfrutar de 15 días de vacaciones tras el nacimiento de su hijo, que no contabilizan como días de vacaciones.
- La madre, que por ley tiene 1 hora para la lactancia de su hijo hasta que éste tiene 9 meses, en **TECNOL** también puede escoger entre dos opciones: o bien dos semanas más de baja o bien tener **dos horas de lactancia en lugar de 1**. Estas horas se tienen que pactar siempre con el departamento.





- **Adopción.** La empresa subvenciona el 50% del coste de una adopción. Una adopción comporta asesoramiento legal especializado, un coste económico considerable y además, un viaje si ésta es internacional.

OTROS BENEFICIOS SOCIALES

- Comedor con **menú por 2,5 euros**
- Servicio de **asesoramiento médico**, miércoles de 9 a 10, y de consulta legal, abogado, también los miércoles de 12.30 a 13.30h
- Existencia de un **Comité de Seguridad y Salud**
- **Cobertura médica** que incluye algunas prestaciones gratuitas, como revisión de la vista o dental
- Subvención del 90% del **coste de la formación** relacionados con la actividad que realiza el empleado, y del 60%, en caso de cursos no vinculados a su tarea
- **Jornada de puertas abiertas** una vez al año para familiares y amigos
- Incentivo en viajes por el logro de los indicadores de eficacia
- Oferta **2x1 de productos TECNOL** y merchandising
- Entrega de un detalle a cada trabajador **el día de su cumpleaños**
- Entrega de las **cestas de navidad** a cada uno de los trabajadores de la organización
- Fomento de la **inserción laboral** de las personas discapacitadas
- Acuerdo de colaboración con **diferentes ONG**
- Potenciación de los canales de **comunicación interna** de la empresa
- Contratación con retribución de **estudiantes** para facilitarles el acceso al mercado laboral
- Disfrute de **mutua privada** para el personal de más de 40 años de edad (inclusive)



Una buena relación familiar influye en el ambiente de trabajo, y si se trabaja a gusto, disminuyen las tensiones laborales y el empleado adopta un mayor compromiso



5.4 MÁS VALE PREVENIR QUE CURAR

Proactividad

Siguiendo con su compromiso por fortalecer el personal de la empresa, **TECNOL**, que apuesta desde los inicios por la Responsabilidad Social y en concreto desde el 2003 avalada por la obtención del certificado SA 8000, entrega a sus empleados, internos y comerciales, un **Manual de Acogida** donde se incluyen los procedimientos para evitar riesgos laborales.

De este modo, todo el personal es responsable de mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo, despejando las áreas de circulación de cualquier obstáculo. Asimismo, también se han de mantener en adecuado estado de uso las herramientas y equipos, informando de cualquier anomalía que se detecte, y está prohibido eliminar y/o inutilizar cualquier protección, resguardo o dispositivo de seguridad. En caso de alguna eventualidad se deben seguir las instrucciones específicas del Plan de Emergencia.

Cuando una persona sufra un accidente o un incidente lo tiene que comunicar el mismo día a su superior inmediato, del mismo modo que si se advierte un peligro inminente. Éstas y otras normas están recogidas en el Manual de Acogida para el empleado así como también en el **Manual y procedimiento de Calidad y Gestión Medioambiental**.



5.5 COMUNICACIÓN ACTIVA



Además de aplicar medidas e incentivos de cara a los trabajadores y vigilar por el cumplimiento de las normas que hace que se eviten riesgos laborales, la comunicación activa de **TECNOL** es otra de las formas que tiene la compañía de **expresar su compromiso con la política social**. Para hacer esto posible la compañía utiliza distintos canales de comunicación:

- **Entrega del Manual de Acogida**, Carpeta de Comunicación Interna, las contraseñas para la lectura de los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo y el libro de Formación a Distancia en riesgos laborales para los trabajadores recién incorporados
- **Reuniones de responsables de todos los departamentos** una vez al mes en la que el director general expone todos los aspectos de la gestión que considera relevantes
- **Reuniones de responsables y su plantilla** donde los superiores comunican a la plantilla los puntos tratados en la anterior reunión
- **Reuniones de zona con los comerciales** a principios de cada mes donde se fijan las estrategias de ventas o clientes
- **Buzón de sugerencias** en la que los empleados pueden escribir cualquier opinión donde se premian las mejores experiencias y aportaciones
- **Tablón de anuncios**, en el que se informa a toda la plantilla de la política de calidad y demás acciones sociales de la compañía
- **Revista interna 'Club TECNOL'** dirigida a todo el personal de carácter mensual. En ella se recogen eventos, novedades, nuevos productos, merchandising...

“

La comunicación activa es otra de las formas que tiene TECNOL de expresar su compromiso con la política social y lo hace a través de diferentes canales de comunicación, como el Manual de Acogida, reuniones, revista interna...

”

NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO



6.1 EN LA COMUNIDAD

Respeto por el entorno

Otra de las formas que tiene la empresa de manifestar su compromiso con la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social es **estrechando su colaboración con los distintos agentes sociales** (stakeholders).

Por ejemplo, **TECNOL**, para mejorar la calidad de vida y favorecer la integración de personas con discapacidad, colabora con el centro ocupacional de disminuidos físicos y psíquicos en el Taller Baix Camp de Reus. También con la Fundación Fundosa ha llegado a un pacto para incorporar en plantilla a personas que pertenecen a esta organización.

Su voluntad de compromiso con la sociedad también se materializa mediante sendos acuerdos de colaboración con las ONG **Intermón Oxfam y la Fundación Codespa**, en las que apoya proyectos que se llevan a cabo en países en vías de desarrollo.

TECNOL coopera con Intermón en aspectos como el comercio justo, dándolo a conocer entre los empleados y facilitando la adquisición de estos productos y también en un proyecto de restauración y ampliación de la escuela teresiana Enrique de Ossó en Huambo, Angola. Otro de los lazos que unen a la compañía con Intermón es el patrocinio local de la jornada **'Un día para la esperanza'**, que se lleva a cabo una vez al año en distintas ciudades del estado. Desde 2003 empleados de **TECNOL** participan de forma activa en este acontecimiento solidario, potenciando así el voluntariado. Para Joan Reventós, Coord.de Rel con Donantes, Empresas y Fundaciones, "creemos que la apuesta por la RSC de **TECNOL** es decidida y firme. El camino que han emprendido no tiene marcha atrás y su carácter estratégico es lo que ha permitido consolidar a la compañía como un referente a nivel nacional en materia de RSC".

“

Intermón cree que la apuesta por la RSC de TECNOL es decidida y firme, mientras que Fundación Codespa incide en la preocupación de la organización por integrar a grupos desfavorecidos

”



Por su parte, con **la Fundación Codespa**, la empresa colabora en un proyecto de Acceso y canalización de Aguas para la Escuela Santa Teresa en Honduras, y el año pasado firmó un convenio para apoyar el proyecto de construcción de dos pistas deportivas en la escuela Santa Teresa de Jesús. Como asegura Begoña García, coordinadora de Marketing y Comunicación de Fundación Codespa Cataluña, “en **TECNOL hemos encontrado una empresa preocupada en su actividad diaria por integrar a grupos desfavorecidos**, dar formación a sus empleados así como flexibilidad laboral y ayudas a los mismos con el objetivo de poder conciliar trabajo y familia, también fomentan actividades culturales y tienen sensibilidad medioambiental”.

Además, la compañía vanguardista en investigación química del sector de la construcción comunica en un espacio en su revista trimestral, **‘Tecnol Informa’**, que se distribuye a todos los clientes, de las actuaciones que realizan las ONG con las que la empresa colabora.

Por el deporte y la cultura

Más allá de su cooperación con estas ONG la empresa también manifiesta su **compromiso de mejora en su entorno dando apoyo a diversas actividades deportivas y culturales**.

Para potenciar nuevos talentos y espectáculos del ámbito de la danza y de las artes escénicas **TECNOL** selló un acuerdo de colaboración con la Fundación del Consorcio del Teatro Fortuny de Reus. En concreto, la promoción de nuevos valores y de montajes novedosos se cristaliza en el Premio Internacional de Danza Roseta Mauri.

Y con la mirada puesta en los valores deportivos, la empresa también colabora dando soporte a distintos eventos de este tipo. Así, entre otros, ha participado como patrocinador oficial en la Copa del Rey de Hoquey, que tuvo lugar en Reus.

Por la educación y promoción de valores

Y no sólo coopera en los ámbitos sociales, culturales y deportivos sino que también el compromiso de la empresa con la comunidad se extiende a acciones formativas.

De este modo, **TECNOL participa en charlas y conferencias** en las que difunde su gestión que se sustenta en las normativas de calidad, medio ambiente y responsabilidad social. Desde el 2004 asistió al Salón de la Formación y el Trabajo de la Universidad Rovira i Virgili (Tarragona), un evento que sirve de orientación profesional a jóvenes universitarios.

Además la compañía **comunica de forma activa su política social y su compromiso** a través del boletín informativo **‘Tecnol Informa’**, y mediante la web **www.tecnol.es**, donde se pueden encontrar las noticias recientes de la organización.



Asimismo, otro de los canales que usa la empresa para demostrar su apoyo firme hacia la sociedad con la que interactúa es la **participación en jornadas y conferencias sobre Responsabilidad Social**. Así, la empresa asistió como ponente en el 2006 a 15 seminarios, jornadas y charlas sobre RSC alrededor de la geografía española.

6.2 EL CUIDADO POR LA NATURALEZA



TECNOL sigue el compromiso ya expresado en el 2001 con la obtención del Certificado Medio Ambiental ISO 14001 de ECA. Así, uno de los objetivos de la organización, que ya ha logrado, es el de tener un **índice de contaminación cero**. La compañía ha llegado a este punto mediante sus políticas de respeto por el medio, que hacen que se generen menos residuos, se disminuya el consumo eléctrico y se consiga el reciclaje de las materias. De hecho, hoy día la empresa no genera emisiones a la atmósfera como tampoco contaminación acústica, según resultados de un estudio de ECA sobre los procedimientos de fabricación.

Y para saber el alcance de las actividades de la empresa en el medio natural, sobre todo aquellas con una mayor incidencia, **TECNOL** ha realizado un Diagnóstico Medioambiental Inicial.

Algunas de las acciones que la organización realiza para preservar el entorno incluyen:

- Reciclado de todo el papel de la oficina impreso por las dos caras, que posteriormente se tritura
- Uso de trituradoras de papel y cartón
- Compras a granel, para evitar tener contenedores de 1.000 litros y así no **genera residuos**
- Cartuchos y tóners especiales para las impresoras
- Encendido automático de las luces exteriores de la empresa según las necesidades de iluminación existentes, así se disminuye el consumo eléctrico

6.3 PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Buena parte de la fuerza de **TECNOL** descansa en su **voluntad de ponerse del lado de sus empleados, de la sociedad y de la naturaleza**. Una filosofía de compromiso de la que se han hecho eco distintos medios de comunicación, de nuestro país como muestran las apariciones en prensa (como *El País*, *La Vanguardia*, *Avui*, *La Gaceta de los Negocios*, *El Periódico*, *ABC* y *Media Responsable*) y en medios audiovisuales como TVE, Telecinco, Antena 3, la SER o la COPE.



TECNOL Y SUS COMPROMISOS DE FUTURO



7.1 UN HORIZONTE DE POSIBILIDADES

Internacional

Si el crecimiento cualitativo y cuantitativo de **TECNOL** tanto en facturación, número de clientes, plantilla..., ha sido muy notable en sus primeros años de vida, la organización pretende seguir en esta línea e incluso mantenerla en los años venideros.

De cara al futuro, el horizonte que vislumbra la compañía se traduce sobre todo en seguir apostando por la selección y formación de un equipo que la conduzca al liderazgo, sin descuidar los aspectos sociales y competitivos. Y así poder continuar ofreciendo en próximos años un servicio y una atención excelentes en un tiempo récord, alcanzando el crecimiento que permita una **cobertura total de regiones potenciales y de la Unión Europea**.

En su Plan Estratégico 2006-2010 se señala como principales objetivos lograr en el 2010 una facturación de 100 millones de euros, con 25 delegaciones en nuestro país y más de 1.200 empleados. Otro de sus principales objetivos es ir diversificando su negocio en productos, creando nuevas divisiones como la de Mantenimiento e Instaladores, que ha comenzado a operar en junio del 2007, y ampliando poco a poco su actividad a sectores de actividad como Hostelería, Aluminios, Automoción...

El otro gran proyecto de **TECNOL**, más a medio plazo, es **internacionalizar la organización entrando en nuevos mercados de países contiguos a España**. Tal y como señala, su director general, "hemos de conseguir en los próximos años ser capaces de que nuestro producto llegue por todo el mundo: Europa del Este, en países como Rumania o Polonia; a Asia, creando una central de compras porque es el principal mercado mundial con 1.200 millones de personas y 600 millones de potenciales consumidores; a África, como continente no de problemas sino también consumidor; a Sudamérica, por las oportunidades globales y por la lengua; y también a Norteamérica, por la estabilidad, el dinamismo y la competitividad".



Hemos de ser capaces de aportar innovación haciendo que la sociedad pueda tener los mejores productos a mejores precios y de una manera más fácil. Queremos compartir el bienestar con el máximo número de personas, en todo el mundo, sin fronteras, ni límites



Globalidad

TECNOL tampoco se olvida de sus clientes, con los que se compromete a darles aún un mejor servicio y a ser una **empresa pionera en innovación**, potenciando la comunicación directa hacia el cliente final, ni de todas las personas que componen la organización. “Hemos de seguir trabajando, profesionalizando y dinamizando mucho más el departamento de Recursos Humanos y continuar estas políticas sociales que tanto éxito nos están dando. Las personas no trabajan por dinero, la gente trabaja para disfrutar y si lo haces eres capaz de cualquier sacrificio. Hemos de ser capaces de hacer disfrutar a las personas, lo que se traduce en liderazgo, y mejorar la política social interna, externa y la comunicación”, asegura Martínez.

La organización con sede en Reus tampoco olvida como otro reto mejorar su política de Medio Ambiente, entre otras cosas, consiguiendo que en el 2010 todas las pinturas en base disolvente que hace hoy pasen a ser acrílicas por el impacto de contaminación; que los aislantes acústicos y térmicos sean más eficaces sin afectar a los costes de la construcción; y mejorando el ahorro energético en las viviendas, por su relación con el **cambio climático**.

Como sentencia el director general de **TECNOL**, “hemos de ser capaces de aportar innovación haciendo que la sociedad pueda tener mejores productos a mejores precios y de una manera más fácil. Queremos compartir el bienestar con el máximo número de personas, en todo el mundo, sin fronteras, ni límites... Con vocación internacional y global, **haciendo del planeta un lugar aún más habitable, sostenible y perdurable para todos**”.



“

La visión de futuro de TECNOL se concreta en el Proyecto 2010 por el que la organización prevé consolidar su presencia en el Estado español, llegar a los 1.200 trabajadores en plantilla y extender su actividad a otros mercados internacionales

”



vodafone

És curiós que com més ens movem, més ens apropem a tu

Perquè moure's és investigar, descobrir, crear, innovar. I com més ho fem a Vodafone, més maneres tenim d'estar al teu costat.

Informa-te'n a www.empresas.vodafone.es

És el teu moment. És Vodafone.



Piensa en esto.

Cuando te regalan un reloj,
te regalan algo que es tuyo,
pero no es tu cuerpo,

que hay que atar a tu cuerpo
con su correa como un bracito desesperado
colgándose de tu muñeca.

Te regalan la necesidad
de darle cuerda todos los días.

Te regalan el miedo de perderlo,
de que te lo roben,
de que se te caiga al suelo y se te rompa.

Te regalan la tendencia de comparar
tu reloj con los demás relojes.

No te regalan un reloj, tú eres el regalado.

*Extracto de *Preámbulo a las Instrucciones
para dar cuerda al reloj* de Julio Cortázar.*



Nuevo SEAT León. ¿Quién posee a quién?

Motores TFSI y TDI. Cambio secuencial DSG. Equipamiento deportivo. Nuevas versiones Sport Limited y Open. Si crees en la conducción, te rendirás a él.

Consumo ponderado: 5,0-8,4 l/100 Km. Emisión CO₂: 135-200 g/km. Imagen acabado FR.



SEAT
auto emoción

Infórmate en:

Baldomero Martínez, S.A.U.
Avda. Pere el Cerimoniós, 3 - REUS - Tel. 977 75 68 79

No es sólo un Audi A6.



Audi Renting Class

es un programa que le garantiza no sólo el servicio más integral, sino también la comodidad que supone tratar con un único interlocutor. Su coche sólo va a ser cuidado por Audi. Esto significa que todas las operaciones de mantenimiento, averías, reparaciones de carrocería, cambios de neumáticos y lunas se realizan exclusivamente en la Red Oficial Audi. Para no perjudicar su movilidad, desde el mismo momento en que usted opta por el programa Renting Class, dispone de un vehículo de sustitución para intervenciones de mantenimiento y/o reparaciones mecánicas. También dispone de una línea de atención telefónica exclusiva Audi Renting Class, ofertas inmediatas en el cotizador del concesionario y decreto de riesgos en menos de 24 horas. Usted preocúpese sólo de disfrutar de su Audi. Nosotros hemos pensado en todo. En eso consiste ser especialistas de la marca. Por ello el programa Audi Renting Class incluye todos los servicios que usted y su Audi puedan necesitar. Un mantenimiento programado, así como cualquier avería y los desgastes producidos como consecuencia del uso normal del vehículo, están cubiertos a través de la Red Oficial Audi. Igualmente, para su total comodidad, Audi Renting Class gestiona la contratación de un seguro a todo riesgo, la gestión y pago de impuestos, un seguro de asistencia en viaje que cubre tanto al conductor como a todos los ocupantes del vehículo asegurado. Incluso podrá beneficiarse de forma totalmente gratuita de una tarjeta de combustible para pagar los consumos de carburante y peajes. Con la máxima flexibilidad que le permite una franquicia de 5.000 kilómetros al final del contrato. Si usted no había pensado en el renting, ahora es el momento de hacerlo. Las ventajas son notorias: porque nadie conoce mejor nuestros vehículos que nosotros y porque a través de nuestra Red Oficial de Concesionarios, podemos ofrecer el mejor servicio de venta y asistencia. Audi Renting Class es un programa pensado hasta el último detalle, para que disfrutar de su Audi sea una experiencia exquisita. Un programa que sólo una marca como Audi puede ofrecer. A partir de ahora, nosotros nos ocupamos de todo.

008 Barcelona

Audi Renting Class.
El servicio exclusivo que sólo Audi puede ofrecerle.





Llega la comunicación sin espinas.

BT VIP: Voz, Internet y Centralita Virtual a la medida de su negocio.

Ha llegado el momento de descubrir la economía digital en red, el momento de que su empresa pueda disfrutar de las últimas tecnologías a un precio sin competencia.

Ahora ya puede contratar BT VIP: un único proveedor, una única factura, una única línea de teléfono. Con la opción de una centralita virtual, que proporcionará voz e Internet a toda su empresa sin costes de mantenimiento. Con todas las ventajas y sin ningún inconveniente.

BT VIP: la comunicación sin espinas.

Para más información entre en www.btvip.es

Agente autorizado

BT VIP

Infinitas Posibilidades



CaixaEmpreses

Solucions per a pimes • CAIXAEMPRESSES
VENDA SEGURA

Asseguri el cobrament de les vendes que vostè decideixi

Venda Segura és un nou servei amb el qual la seva empresa tindrà sempre la màxima seguretat en el cobrament de les seves vendes a termini, tant nacionals com internacionals. Un servei que inclou:

- ▶ **L'opinió de crèdit@ràting**, que li permet disposar d'informació sobre la solvència financera dels seus clients i del límit de risc recomanat per a cada venda.
- ▶ Una **assegurança de crèdit** per a les vendes que vostè decideixi. L'únic en el mercat que li permet assegurar-se les vendes una per una.

Amb tota la comoditat de Línia Oberta i l'assessorament de les nostres més de 5.000 oficines. Una oferta que només trobarà a la nostra entitat. Perquè en els negocis som el seu millor soci.

 **"la Caixa"**

COFACE Ibèrica, assegurador, i GDS-Correduria de Seguros, prenedor de l'assegurança.



sabater
assegurances

Especialistas en el seguro de crédito

***Garantizamos los
cobros de su empresa***



977 317 202

Vine al REUS DEPORTIU



REUS DEPORTIU

saunes	parquing
banys de vapor	cafeteria
<i>jakuzzi de 300m²</i>	estatge social
piscines	restaurant
gimnàs	judo
sala de musculació	karate
sala de bronzejat	aeròbic
tennis	aquagim
natació	aquamaster

www.reusdeportiu.es  977 328 399



ARAGONÈS TRANSPORTS

Ahora, la Obra Social
de Caixa Tarragona
la decides tú

túayudas



Infórmate en
www.tuayudas.es

Ahora más clientes
se despiden de las comisiones

COMISIONES
DE SERVICIO'
INDEFINIDAMENTE



clientes
particulares
+
autónomos
comercios'
inmigrantes
accionistas'
universitarios'

Queremos
ser tu banco



Santander

CUATRECASAS

Con un equipo compuesto por más de 800 abogados, **Cuatrecasas** es uno de los principales despachos de abogados de la Península Ibérica. Su práctica jurídica abarca todas las áreas del Derecho de Empresa.

Al combinar el ejercicio de la abogacía mercantil y contenciosa con una poderosa práctica tributaria, financiera y laboral, **Cuatrecasas** ofrece a sus clientes un asesoramiento jurídico integral que enfatiza la personalización y la obtención de resultados.

Cuatrecasas cuenta con oficinas propias en las principales ciudades españolas y portuguesas, así como en Bruselas, Casablanca, Londres, Nueva York, París y Sao Paulo. Fusionada con el prestigioso despacho portugués *Gonçalves Pereira, Castelo Branco e Associados*, la firma tiene suscrito un acuerdo de alianza con *Machado, Meyer, Sendacz e Opice*, en Brasil, y con *Pérez Alati, Grondona, Benites, Artensen & Martínez de Hoz*, en Argentina y mantiene acuerdos de colaboración profesional con *Creel, García-Cuellar y Muggenburg, S.C.* en México, y *Carey y Cía.* en Chile. Esta privilegiada posición permite ofrecer a los clientes de **Cuatrecasas** la mejor plataforma para su asesoramiento en la Península Ibérica y en Latinoamérica.

CUATRECASAS TARRAGONA

Comte de Rius, 23. 43001 Tarragona, España
Tel: 34 977 254 433. Fax: 34 977 254 432
tarragona@cuatrecasas.com

Alicante • Barcelona • Bilbao • Bruselas • Casablanca
Girona • Lisboa • Lleida • Londres • Madrid • Nueva York
Palma de Mallorca • París • Oporto • San Sebastián
Sao Paulo • Sevilla • Tarragona • Valencia • Vigo
Zaragoza • WWW.CUATRECASAS.COM

Edición

TQ TECNOL, S A

Concepto y coordinación de contenidos

MEDIA RESPONSABLE, S.L.

Realización

Departamento de Márketing y Comunicación,
de TQ TECNOL S A

Tirada

3.000 ejemplares

Depósito legal

B-27.894-2007

Idioma

Realizado en Castellano

TQ TECNOL S.A.

C/ Guerau de Liost 11-13 · 43206 Reus (ESPAÑA) · Tel. 902 333 351 · Fax. 902 333 352 · www.tecnol.es