

¿Sabes quién contesta al teléfono en Grupo Arcoiris?

Ponle caras
a las voces
de nuestras
empresas.

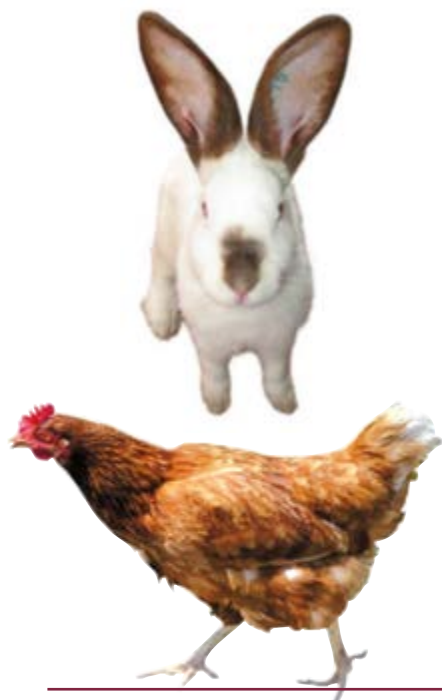


Te desvelamos los 10 consejos útiles para una correcta atención telefónica.

NOTICIAS

- **Juan José Moles**, nuevo director adjunto de Grupo Arcoiris
- **Carrillada al vino y setas**, la propuesta gastronómica del Racó del Toscó
- Grupo Arcoiris **en la TELE**
- Acuerdo entre funeraria **Memora y Correduría de Seguros Arcoiris**
- Grupo Arcoiris colabora con el Ayuntamiento de Lledó para **evitar el cierre del colegio**
- **3 Reyes** reforma su tienda en Valderrobres
- **Visitamos los mataderos** de Burriana y Guadú
- **Reunión de mandos intermedios** de Arcoiris

Grupo Hispánico de Virutas



Virutas de madera para granjas de pollos y conejos

Nuestra viruta para
avicultura y cunicultura está
especialmente preparada
para una alta absorción de
la humedad, libre de polvo y
serrín y con poca densidad
para darle suavidad



Red de distribución nacional a cualquier punto de España. Entrega inmediata.

Grupo Hispánico de Virutas, S.L.
Gasómetro nº11, local 7 - 28005 Madrid
Teléfono: 91 530 22 31 - jesus@grupohv.es

Asesores en ahorro energético y sostenible:

- Sistemas de Calefacción Industrial y Doméstico con **AHORRO ENERGÉTICO DE HASTA EL 75%** con respecto al gasoil o el gas.
- **COMBUSTIBLE 100% NATURAL Y ECOLÓGICO** Biomasa (pellet, cáscara, orujo).

José Domingo Martí Puyo
Valdelectric

Electricidad Industrial y Automatismos
Desde 1975, especialistas en instalaciones ganaderas
Calefacción y Refrigeración en Granjas

Polígono Industrial Torre Sáncho (junto a Sersuco) · 44580 Valderrobres (Teruel)
Tel: 978 85 06 87 · Móvil: 696 73 82 09 · E-mail: valdelectric@valdelectric.e.telefonica.net

Entra en <http://valdelectric.blogspot.com> y descubre la mejor manera de ahorrar este invierno, con la garantía de Valdelectric.

Sumario

Editorial y presidencia	3
Reportaje	4
Noticias del Grupo	12
Te Interesa	16
Recetas y Restaurantes	18

Datos de contacto

REDACCIÓN Y EDICIÓN:

Elísabeth Martí

publicaciones@grupoarcoiris.com

MAQUETACIÓN E IMPRESIÓN:

Gràfiques del Matarranya, SL

grafiques@matarranya.com

DEPÓSITO LEGAL:

TE-81/2009

REVISTA ARCOIRIS

Publicación trimestral del Grupo de Empresas Arcoiris

EDITA:

Grupo Arcoiris

C/Tarragona N°1

44580 Valderrobres (Teruel)

www.grupoarcoiris.com

Tel: 978.85.00.62

JUNTA DIRECTIVA DE GRUPO ARCOIRIS

PRESIDENTE:

Delfín Albesa Barberán

SECRETARIO:

Rafael Ramón Lombarte (hijo)

VOCAL:

Roberto Bosque Ferreró

Domingo Berge Lombarte

Senén Pallarés Fígols

DIRECTOR:

Enrique Bayona Rico

Nota:

Se permite la reproducción de las informaciones aparecidas, siempre que se cite la procedencia de las mismas.

Revista Arcoiris no se responsabiliza de las opiniones de los entrevistados ó de los artículos de opinión firmados.

Arcoiris, modelo de SOSTENIBILIDAD COOPERATIVA

Las cooperativas construyen un mundo mejor; este es el excelente reconocimiento que se ha manifestado en los foros de debate del sector durante el Año Internacional de las Cooperativas, celebrado en 2012. Algo que tenemos presente en Grupo Arcoiris es, como cooperativa que somos, la importancia de dinamizar no sólo la actividad empresarial de una tierra, sino también dar vida al territorio generando empleo directo e indirecto, fomentar la integración social y apoyar las iniciativas culturales autóctonas.



Pero, ¿qué aporta nuestro modelo de empresa hoy, en este escenario tan complicado, al mundo de los negocios? El modelo de empresa cooperativo ha sido ampliamente analizado y catalogado como sostenible en todos los sentidos, puesto que permite la máxima representatividad de los socios a través de la asamblea general, donde cada persona representa un voto y todos ellos suman. Además, impulsa la participación de los trabajadores en la empresa y persigue ser una organización justa, equitativa y solidaria, que se abastece de los recursos propios con los que cuenta, respetando el territorio sobre el que se asienta para que siga siendo fructífero.

Los compromisos que asumimos en Arcoiris pasan por la responsabilidad con la creación de empleo, la promoción humana y profesional de nuestros socios y empleados, el compromiso con los clientes y la sociedad a través de una actitud innovadora y el desarrollo sostenible de nuestra actividad con el entorno.

Con todo, esperamos aportar nuestro granito de arena para construir un mundo mejor, porque sabemos que es posible conseguir el equilibrio entre producción y calidad mientras vemos crecer a nuestros hijos, a quienes cederemos el regalo del territorio en el que vivimos tal como lo conocimos.

Delfín Albesa Barberán,
Presidente de Grupo Arcoiris

En 2013 debe primar la EFICIENCIA y la PRODUCTIVIDAD

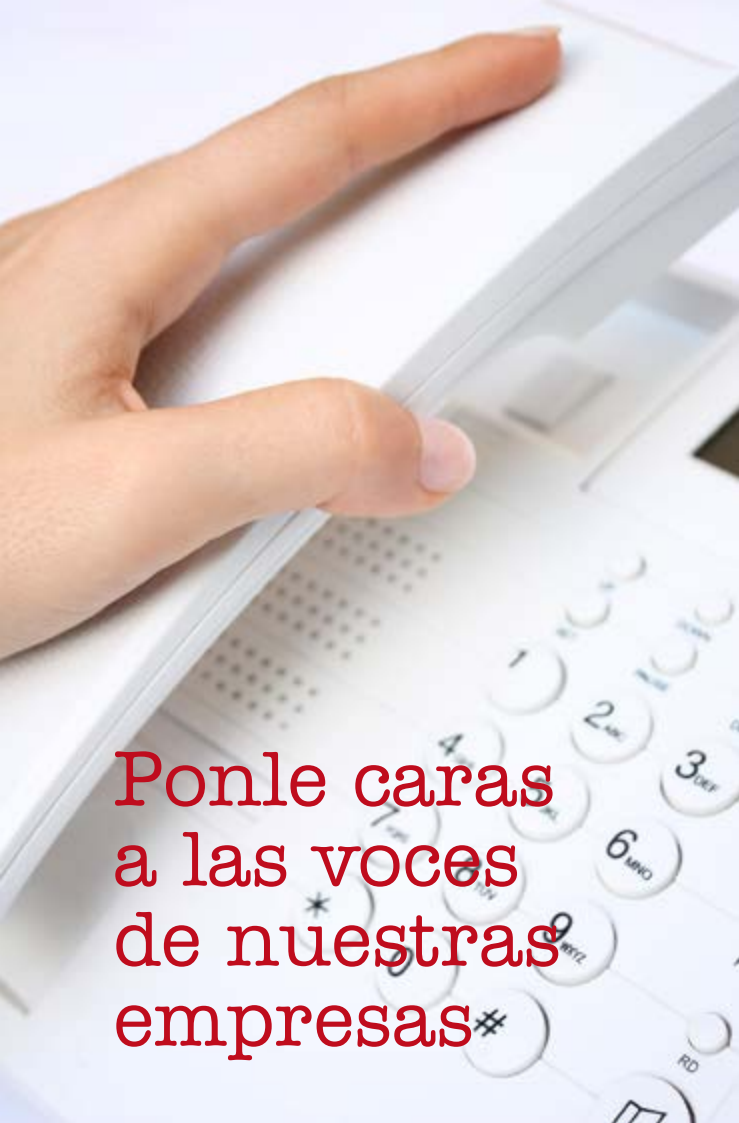
Durante 2013, vamos a seguir sufriendo la bajada del consumo, un panorama complejo y con deterioro social. Los ajustes que se anuncian en todos los medios de comunicación afectan a los sectores de la banca y las cajas, Iberia, Aena, Paradores, televisiones autonómicas, etc... por lo que un importante segmento de clase media entrará a engrosar el desempleo, lo que conlleva, como anunciamos, a una disminución del consumo en general.

Nuestra **Agrupación Arcoiris**, desarrolla su actividad principal en la producción ganadera de sus socios, la industria agroalimentaria con productos de calidad y trazabilidad garantizada y diversificando en servicios complementarios. En resumen en **ALIMENTACIÓN**: Producimos alimentos y es un sector estratégico.

Para superar la situación y las circunstancias que nos condiciona, nuestro **objetivo**, tanto para los **socios**, como para nuestra **organización empresarial**, ha de ser la mejor **EFICIENCIA** y **PRODUCTIVIDAD**.

En ello, hemos de centrar todos nuestros esfuerzos. Sabiendo que cuando el actual ciclo económico recesivo termine, si hemos aplicado estas herramientas (eficiencia y productividad) habremos sobrevivido a una de las mayores crisis económicas de la historia y estaremos en las mejores condiciones para crecer y rentabilizar nuestro esfuerzo. Así pues, manos a la obra

Enrique Bayona Rico
Director de Grupo Arcoiris



**Ponle caras
a las voces
de nuestras
empresas**

¿Sabes quién contesta al teléfono en Grupo Arcoiris?

Las telefonistas, recepcionistas y secretarias son la voz de las empresas de Grupo Arcoiris. Su labor es muy importante, ya que ellas son las responsables de la primera impresión que se llevan los clientes, y a través de ellas quien llama percibe el tipo de relación que tendrá con la empresa. Les hemos entrevistado y nos han dado sus mejores consejos para establecer una perfecta comunicación telefónica. ¡Esperamos que sus recomendaciones también sean de utilidad en su empresa!

MAITE GRAU FARRÓN **CIAR**

**“Siempre procuramos dar
la mejor respuesta y ser
cordiales”**

Lo más importante a la hora de responder al teléfono es la amabilidad y la comprensión. Siempre procuramos dar la mejor respuesta y ser cordiales. Dar lo mejor que puedes. Si tienes un mal día intentas que los problemas personales no se noten en el trabajo. También contestamos correos electrónicos pero habitualmente son más las llamadas que recibimos que los emails que contestamos. En caso de alguna incidencia, in-

tento explicar los motivos por los cuales se ha podido producir alguna incidencia manteniendo la cordialidad. Lo importante es lograr la comprensión por ambas partes y mantener siempre la cordialidad.



atención al cliente

CONCHI SERRANO CARDONA *TALLER SERSUCO*

“Es básico tener paciencia y ser una buena relaciones públicas”

Es importante mantener la paciencia. Atender bien. Es una tarea que se acumula a la atención al cliente presencial. Debemos atender a todo el mundo, a la vez, y con la máxima cordialidad. En algunos momentos se crean situaciones de estrés, pero hay que mantener la calma. Aten-

demos a todo el mundo, una consulta tras otra, y no podemos alterarnos por el volumen de trabajo, que es siempre continuo. La organización y anotar todos los mensajes que recibes es algo fundamental en la atención al cliente, ya que estás realizando varias acciones a la

vez y no puedes confiar siempre en la memoria. En cuanto a aptitudes, creo que es básico tener paciencia para resolver conflictos, ser atenta y sobretodo una buena relaciones públicas para que el cliente cuelgue con una buena sensación en cuanto al servicio prestado.



BELÉN LOMBARTE CASTEL *FORMACIÓN Y PREVENCIÓN*

“La sonrisa y la simpatía se perciben al otro lado del teléfono”

Ser atenta, amable y eficaz; esas son las cualidades más importantes que creo hay que desarrollar en la atención telefónica. La sonrisa y la simpatía las percibe quien está al otro lado del hilo telefónico. Por correo electrónico resolvemos también muchas dudas, pero a veces pueden oca-

sionarse malentendidos y por eso es mejor realizar una llamada cuando notas que puede haber una molestia. Los conflictos se resuelven hablando y dialogando. El respeto mutuo es fundamental. Para Grupo Arcoiris es muy importante la atención al cliente,

por eso las personas que atienden los teléfonos han recibido la formación fundamental para poder desarrollar esta tarea, complicada en muchas ocasiones. Así que intentamos ser ágiles y resolutivas para ofrecer la mejor imagen de nuestra empresa de cara al cliente.

JOSÉ ARRUFAT QUEROL
M^a CINTA BLASCO ALBESA
MARTA GUARDIA ALBESA
FÁBRICA GUCO



“Somos la imagen de la empresa al teléfono”

Hacer lo que pide; el cliente siempre tiene la razón. Pero también nos aseguramos de que el siguiente que recoge el mensaje después de nosotros también lo transmita, en caso de que no sea el último destinatario. Si falla la cadena se pierde el mensaje y eso puede ser un desastre. Intentamos buscar la solución, sobretodo en cuanto a pedidos, ya que se realizan por teléfono y en algún momento dado puede existir algún error, pero lo subsanamos en cuanto te-

nemos cuenta de ello. Ser amable y agradable es básico para atender a los socios, que son nuestros clientes. Suele suceder que no conocemos a muchos de los socios en persona y sólo les identificamos por su voz. Se hace extraño cuando conoces a alguien cara a cara después de mucho tiempo contactando sólo por teléfono, y es algo que suele ocurrir. Somos la imagen de la empresa al teléfono y mantenemos la cordialidad siempre.

Consejos útiles para una comunicación telefónica 10!

1. Ser cortés y amable

La amabilidad y la cordialidad al otro lado del teléfono son indispensables para mantener un diálogo. Pero, ¿cómo se logra transmitir eso a los clientes? Se trata de atender a quien está al otro lado del teléfono de la misma manera que nos gustaría que lo hiciesen con nosotros. La cortesía tiene que ver con seguir las reglas de diálogo y cierto protocolo para cada ocasión. La amabilidad está en la atención que prestamos a nuestros clientes. La cordialidad es la emoción que le transmitimos a los clientes cuando les hacemos sentir el placer de atenderlos, cuando les mostramos el gusto que tenemos de servirlos y ayudarlos.

2. Sonría, por favor

La sonrisa es el gesto más universal entre los seres humanos. La sonrisa es pura comunicación. Es un elemento importantísimo del lenguaje no verbal con el que nos comunicamos a diario con nuestros clientes.

Aunque cueste creerlo, la persona que está al otro lado del hilo telefónico puede saber cuál es nuestro estado de ánimo con sólo oír nuestra voz. Sonreír cuando hablamos por teléfono activa los músculos faciales y mejora el tono de la voz, con lo cual provocamos una mejor sensación de confianza con quien está al otro lado del teléfono.

Cuando tratamos personalmente con alguien el 75% de la comunicación que establecemos es lenguaje no-verbal; es decir, que cuando atendemos a un cliente en forma personal, el lenguaje no verbal es más importante que lo que decimos. Sonreír, es la manera más fácil de mostrarle a nuestro cliente la amabilidad, la cordialidad y la disposición a ayudarlo.

3. Actitud positiva

Quien llama necesita establecer una comunicación con alguien. Es fundamental tener una actitud positiva con quien mantenemos la conversación y ayudarle; ese es nuestro trabajo. Una de las cosas que espera un cliente es una actitud favorable por parte de la persona que lo atiende. No se trata de otra cosa más que de establecer una comunicación ágil y fácil.

4. Orden en la mesa

Una manera de mostrarle a los clientes nuestra actitud positiva, nuestra amabilidad y disposición, es manteniendo nuestro ámbito de trabajo en óptimas condiciones. Un lugar ordenado y limpio habla por nosotros acerca de nuestra manera de relacionarnos con los demás. El orden nos ayudará a ser ágiles a la hora de responder consultas y ganaremos en rapidez en la respuesta. Además, daremos una imagen profesional y positiva hacia el cliente.

JOSEFINA PUYO
MONSERRAT
OFICINAS GUCO
Y GRUPO ARCOIRIS



“La organización es fundamental a la hora de ofrecer información”

Creo que lo más importante para atender bien a los clientes es ser lo más amable posible y procurar estar preparada para dar respuestas al momento. La persona que atiende al teléfono tiene la misión fundamental de dar la mejor imagen posible de la empresa; algo complicado y en lo que ponemos el máximo esfuerzo para que así sea. Por otra parte, el orden es crucial, ya que debes desviar llamadas continuamente o facilitar teléfonos de las empresas de la agrupación, y es básico saber dónde encontrar a cada persona en cualquier momento. Por eso la

organización es crucial a la hora de ofrecer información. Saber reconocer los posibles fallos y reconducir la comunicación cuando algún proceso falla es básico para dar una imagen positiva de la empresa. Intento atender todas las llamadas, una a una, procurando que el tiempo de espera sea el mínimo posible, especialmente cuando la centralita está saturada de llamadas que entran al mismo tiempo. Ser ágil manteniendo la calma y la cordialidad en todo momento son aptitudes fundamentales en este trabajo.

5. Buena presencia

Nuestra imagen configura la actitud que tenemos ante las personas a las que atendemos y también el modo de trabajar. Cuidar el aseo y el vestuario es más importante de lo que creemos, ya que ayuda a comunicar en la línea en la que cuidamos nuestra imagen exterior, y eso también se transmite por teléfono.

6. Reglas de atención telefónica

En las empresas de Grupo Arcoiris contamos con un protocolo de actuación a la hora de atender las llamadas. En primer lugar, es necesario dar los buenos días e indicar el nombre de la empresa a la que se ha llamado. Todas aquellas personas que en un momento dado pueden atender al teléfono conocen estas reglas, ya que es primordial para la imagen de la empresa que exista una coherencia en la comunicación telefónica.

7. Preparados ante cualquier respuesta

Debemos conocer la estructura de la empresa y en qué departamento se encuentra cada persona o cuál es la mejor vía para localizarla. Tener preparadas respuestas y saber encauzar las preguntas, que en algún momento pueden hacerse largas o son poco concretas, ayuda a la hora de establecer una comunicación más fluida y, a la postre, podemos dar respuesta a las peticiones del cliente. Los clientes intentan resolver sus gestiones y consultas a través del teléfono, por la comodidad de resolver consultas al instante, para lo que debemos estar preparados con anticipación.

8. Estilo al teléfono

Ni agresivo, ni soso, ni pasivo. Al atender al teléfono es indispensable ser asertivo, es decir, correcto y cordial. Realizar una escucha activa, escuchando realmente qué es lo que necesita quien nos llama y empatizando con él o ella, dando respuesta a su necesidad de comunicación. Es importante saludar al descolgar y despedirse al finalizar la llamada.

9. Toma nota

Tomar notas en un cuaderno, o bloc es importantísimo mientras habla el cliente. Demuestra que realmente estás prestando atención a lo que dice. Se sentirá más seguro y tomará la explicación con más seriedad. Procura tener siempre a mano bolígrafos y papel. No todo es impresionar al cliente, también tenemos que tener en cuenta que no somos ordenadores, nuestra cabeza pierde información y olvida. Por mucha atención que prestemos siempre habrá algunos detalles que deseáramos haber apuntado. No confíes tanto en tu memoria y toma apuntes de todos los detalles.

10. Espacio sin ruidos

Atender correctamente al cliente no se limita a contestar sus dudas, ofrecerle lo que pide o sonreírle de vez en cuando. Es precisa la unión de factores materiales y humanos, es decir, que el lugar donde se realizan las llamadas es tranquilo y la música ambiental no interfiere en la comunicación.

**REBECA GIL
BLASCO**
SOINCAR

“Hay que tener siempre una actitud positiva y amable”



Ante todo hay que escuchar para captar bien la consulta que te quieren hacer, y tener siempre predisposición para ayudar a la persona que llama. Tener siempre una actitud positiva y amable es

indispensable para llevar a cabo una correcta atención telefónica, contestando de manera precisa y confirmativa sin levantar nunca el tono de voz y saber disculparse si es necesario. En caso de que

un cliente esté molesto la opción correcta es escuchar la exposición del cliente sin interrumpirle, pedir disculpas amablemente, buscar el porqué de la queja y dar una explicación precisa y elocuente.



**MIREIA URBEA
VIDAL**

**VIRGINIA
TIMONEDA
GUARDIOLA**

**BRICAS Y CENTRO
DE JARDINERÍA**

Lo más importante a la hora de atender una consulta telefónica es entender bien qué nos están preguntando, anotar toda la información y, siempre que sea posible, solucionarla al momento. ¿Qué aptitudes es necesario desarrollar para este trabajo? Pues amabilidad, paciencia y perspicacia. Siempre se debe hacer entender al

cliente que intentaremos solucionar cualquier problema, escuchándole ante todo. Tenemos presente que lo primero es escuchar al cliente, que es de quien vive la empresa, y con ello nosotros también, los trabajadores. A la postre, se trata de poner en práctica un refrán: “cortesía y buen hablar puertas nos abrirán”.

“Intentamos solucionar cualquier problema escuchando al cliente”

CLARA GÓMEZ GIL INCO

“Hay que ser siempre cordial y exponer las situaciones más difíciles con calma”



Es necesario ser amable y tener paciencia a la hora de responder al teléfono. Ante todo hay que escuchar al cliente, saber qué necesita y en qué puedes ayudarle. Lo que nunca puede hacerse es dar una mala respuesta o elevar el tono de voz si la otra persona también lo hace,

porque si no es cuando la comunicación se pierde y no hay control en lo que se dice, algo que no puede suceder en nuestra empresa. Si alguien llama alterado o estresado le escucho, con paciencia, puesto que es fundamental para poder darle una respuesta a la consulta

que expone. Intento ser siempre muy cordial y procurar exponer las situaciones más difíciles de una manera sencilla y calmada. Esa es la clave para conseguir realizar tu trabajo de la manera más eficaz posible y ofreciendo la mejor atención al cliente, por supuesto.

BEGOÑA QUERAL GISBERT GEINVAL

“Es imprescindible saber escuchar y ser rápida en la respuesta”



Lo más importante es prestar atención a la persona que está hablando, siendo educada y amable, e intentar atender la consulta lo antes posible. Creo que es impres-

cindible saber escuchar y tener rapidez para solucionar la consulta recibida. Eso se consigue con la organización y el orden. Cuando en alguna ocasión debemos aten-

der una queja telefónica hay que mantener la educación, ponerse en lugar de la persona que está llamando e intentar darle la mejor solución posible.

La comunicación no verbal... ¿qué es?

En síntesis es todo aquello que no transmitimos directamente con las palabras pero que igualmente llega al receptor, configurando la percepción de la comunicación. ¿Por qué es

importante entonces tenerlo en cuenta cuando hablamos a través de un medio en el que la palabra es el vehículo principal para entendernos? El tono de voz, las palabras que usamos, cómo habla-

mos, las pausas y silencios o la dicción fonética son importantísimos a la hora de comunicarnos con alguien que no nos ve y recrea una imagen de la persona que le está atendiendo.

La inteligencia emocional y la atención telefónica

La inteligencia emocional es “la habilidad para vehicular los sentimientos y emociones propias y de los de otros, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción de uno mismo y de los demás”. No solo se trata de conocer y entender nuestras emociones, sino de ver las emociones de las personas que están a nuestro lado y ponernos en su lugar, comprendiendo sus sentimientos y fomentando una escucha activa muy provechosa.

Es evidente que el campo de la atención telefónica al cliente no va a ser una excepción, y si nos paramos a pensar un momento, nos daremos cuenta de la extrema importancia que tienen las emociones en la comunicación telefónica con un cliente. No es lo mismo hablar con alguien después de un día agotador y con una cantidad de trabajo elevada, que dialogar con el primer cliente del día después de haber dormido perfectamente y sin preocupaciones. El cliente igualmente se comunicará de una forma u otra dependiendo de sus variables personales.



Cómo responder efectivamente a una queja

Ante todo es primordial escuchar al interlocutor y, si procede, intentar calmarle, buscando la solución al problema generado. Pasarle con el responsable apropiado o tomar nota de su queja y llamarle de inmediato que se haya dado parte a la persona responsable. Con esta acción conseguimos tiempo suficiente para reaccionar, informarnos sobre qué ha sucedido e idear la respuesta oportuna, además de prepararnos psicológicamente para recibir una queja. Es mejor dejar hablar al cliente que intentar poner excusas impidiendo que éste se exprese. Los clientes que son atendidos con una actitud negativa reaccionan de igual manera; se ponen a la defensiva, se quejan de los empleados, se predisponen de manera negativa con dicho negocio. En caso de que hayamos fallado en algún proceso, ante todo cabe reconocerlo y pedir disculpas. Recuerda que dialogando todo el mundo se entiende, y que tu mejor baza al otro lado del teléfono eres tu mismo.

M^a DOLORES LEAL MILIÁN GEMA ALBIOL BENAGES *CORREDURÍA Y GESTORÍA ARCOIRIS*



Sobre todo es importante la buena educación, contestar siempre dando los buenos días o buenas tardes, según proceda, y diciendo al interlocutor con quién está hablando, quién le ha cogido el teléfono, vocalizando bien en todo momento para que nos entiendan correctamente. Escuchar con atención es fundamental para poder atender a esa persona y ayudarla en lo que precisa, y siempre respondiendo con brevedad pero educadamente.

Son muchas llamadas al cabo del día las que recibimos; así que las aptitudes más importantes que debemos desarrollar son la paciencia y la amabilidad, centrándonos en lo que en ese momento estamos tratando.



Hay que estar tranquila siempre, pero más a la hora de atender una queja. Sobre todo intentar suavizar la situación y reconducirla para que haya un buen entendimiento y podamos resolver el problema. Si la llamada hay que pasarla a algún compañero en concreto hay que hacerlo con rapidez para que no tenga que esperar más tiempo del necesario.

“Escuchar con atención es fundamental para poder atender a esa persona y ayudarla”

SUSANA ORENGA PORTOLÉS *SERSUCO*

“Intentamos que quien llama quede satisfecho con la atención prestada”

La amabilidad a la hora de atender el teléfono es algo básico, y sobretodo intentar que quien llama quede satisfecho con la atención prestada. En cuanto a las aptitudes que debe tener la persona que responde al teléfono destacaría que debe saber tratar educadamente a la gente. En caso de que surja alguna consulta complicada o reclamación, la persona que telefonea siempre te explica el motivo de su llamada; entonces, según de lo que se trate, le pasas con el compañero correspondiente para que hable directamente con él y solucionar su problema o duda, procurando resolver al instante cualquier pregunta.

VALERICA IONITA *3 REYES*

Son muchas las cosas que se deben tener en cuenta a la hora de atender el teléfono; pero creo que lo esencial es saber tratar bien al interlocutor, esforzándose para transmitir una empatía, dado que no nos podemos ayudar de la expresión corporal. Tener un buen estado de ánimo es crucial, porque la voz lo transmite todo. Atender con un tono de voz agradable ayuda mucho, además de ser educado y amable, saber escuchar al interlocutor con atención y comprender sus necesidades. Es fundamental no interrumpir y ofrecer el trato que corresponde a cada tipo de cliente. Pedir disculpas en el nombre de la empresa, en el caso de que surja alguna incidencia, y solucionar cuanto antes el problema, para que el cliente se sienta atendido y comprendido.

“Tener un buen estado de ánimo es crucial, porque la voz lo transmite todo”



Acuerdo entre funeraria Memora y Correduría de Seguros Arcoiris



Los clientes de Correduría de Seguros Arcoiris que tengan suscritos seguros generales por importe superior a 500€ podrán solicitar un vale descuento por importe de 150 € en los costos por fallecimiento para él o su familiar

en primer grado, por utilizar los servicios de la compañía Mémora Servicios Funerarios.

Este es el punto fundamental del acuerdo de colaboración al que han llegado recientemente Correduría de Seguros Arcoiris y Mémora

Servicios Funerarios. El convenio fue firmado en julio de 2012 y, desde entonces, permite ventajas a todos los clientes de la Correduría de Seguros Arcoiris en los supuestos de decesos, sepelio, enterramiento y demás actos vinculados a un fallecimiento ofrecidos por la empresa funeraria, con oficinas en todo Aragón (Valderrobres, Caspe, Alcañiz, Zaragoza y Huesca).

Los clientes que cumplan el requisito podrán solicitar los vales descuentos en el momento que se precisen, tanto en las oficinas de Correduría Arcoiris como a través de Rafael Segura (móvil: 608542963), coordinador de Mémora en la zona del Matarraña.



CORREDURIA DE SEGUROS ARCOIRIS

C/ Tarragona nº 1
44580 Valderrobres (Teruel)
Tel. 978 850 479
Fax. 978 89 05 05
seguros@grupoarcoiris.com

Avda Cortes de Aragón, nº
97-99 bis, bajos
44600 Alcañiz (Teruel)
Tel. 978 834 831
Fax. 978 871 363
gestoriaba@grupoarcoiris.com
www.segurosarcoiris.com

Mémora Alcañiz

Tanatorio Virgen de los Pueyos
Avda. Zaragoza, 113-E

- MÉMORA SERVICIOS FUNERARIOS MATARRAÑA
- MÉMORA SERVICIOS FUNERARIOS DEL MEZQUÍN
- MÉMORA ANDORRA
- MÉMORA CASPE



un nuevo concepto
en servicios funerarios

- Servicios en toda España
- Tramitamos servicios particulares y de compañías aseguradoras
- Gestionamos traslados nacionales e internacionales

Servicio 24 h / 365 días

978 870 309
902 231 132

www.memora.es



Mémora Servicios Funerarios, S.L.
Empresa certificada en los sistemas
Norma UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad, Norma UNE EN ISO 14001 de Gestión
Ambiental y Norma UNE EN ISO 26001 de Gestión Ambiental (AENOR, UNICREDIT)

Financiación
12 meses
sin intereses

PORTADA

Reunión de mandos intermedios de Grupo Arcoiris

A fin de informar de primera mano sobre la codirección de Grupo Arcoiris, se reunió a los mandos intermedios de cada una de las cerca de 30 empresas que conforman nuestra agrupación. En ella se dio cuenta de las últimas informaciones sobre el grupo

ganadero. La reunión tuvo lugar en noviembre de 2012 y tras conocerse la decisión del nuevo nombramiento de Juan José Moles como director adjunto. Su nombramiento nace en el seno del Consejo de Arcoiris y se produce por unanimidad.



Visita a los mataderos de Burriana y Guadú

Representantes y socios de Grupo Arcoiris han realizado en los últimos meses visitas a los mataderos de Burriana y Guadú, con la idea de comprobar cómo funcionan sus instalaciones, especialmente las calderas de vapor, que se caracterizan por utilizar biomasa, substituyendo al gas-oil y al gas. En la actualidad, se tiene aprobada en Consejo la inversión para la producción de vapor en la fábrica de piensos de la Sociedad Agraria de Transforma-

ción (S.A.T.) Ganadería Unida Comarcal (GUCA), necesaria para la granulación de piensos, en base a biomasa (hueso de aceituna, cáscara de almendra, orujillo, pellets, etc...). Hoy en día se realiza en base a gasóleo con un consumo anual de 200.000 litros. La inversión pretende abaratar los costes de producción y tiene un retorno de 24 meses, contando con la financiación a través del convenio de Asaja con Ibercaja Leasing.

AGROCASER

CULTIVAMOS EL CAMPO DE TU TRANQUILIDAD

Si confías en Caser te sentirás realmente seguro. Porque Caser ha adaptado y creado nuevos seguros con coberturas específicas para el mundo rural:

- Agrocaser Auto y Maquinaria Agrícola
- Agrocaser Salud
- Agrocaser Hogar
- Agrocaser Explotaciones Agropecuarias
- Agrocaser Turismo Rural y Turismo Activo
- Agrocaser R.C. Agropecuaria (incluido R.C. de pescadores y cazadores)
- Agrocaser Accidentes (para agricultores y ganaderos)
- Seguros Agrarios Combinados
- Agrocaser Complementarios

Y además Caser Hípico y Centros Equestres.

Contacta con tu correduría de confianza.

PORTADA



Caser
SEGUROS

Seguros de tu confianza

Grupo Arcoiris en la tele

Han sido diversas las últimas apariciones de nuestra corporación en los medios de comunicación. La televisión autonómica, Aragón Televisión, ha mostrado en sus programas La Repera, Tempero y los espacios informativos de la cadena diversas informaciones vinculadas con nuestra actividad. Diversas han sido las noticias tanto en el sector cunícola como porcino y relacionadas con nuestra agrupación de las que se han hecho eco en los telenoticias de la cadena a lo largo de los últimos meses.

La Repera y Valderrobres

El programa La Repera del 13 de diciembre de 2012 muestra las instalaciones de la ciudad de la carne, de la mano de Enrique Bayona, director de Grupo Arcoiris, en donde se sacrifican 30.000 conejos y 4.000 cerdos a la semana. También pueden verse en el video el matadero y la sala de despiece de la sociedad para

la industrialización de la carne de conejo (INCO), conducidos en la visita por su jefe administrativo, Javier Conesa.

Trazabilidad completa del Jamón D.O. Teruel, de Grupo Arcoiris, en Tempero

El programa **Tempero del 22 de diciembre** descubre cuál es el proceso de elaboración del Jamón de Teruel con Denominación de Origen,

mostrando en las imágenes el esquema de trazabilidad completo que seguimos en Grupo Arcoiris. Juan Carlos Serrat, encargado de producción de Soincar, comenta en el video el sistema de reproducción que aplican nuestros socios ganaderos, consistente en controlar la reproducción de las cerdas mediante partos controlados y una genética seleccionada en las propias instalaciones de CIAR. Nues-

tra veterinaria, Sonia Traver, habla de la selección genética que se sigue en Arcoiris para conseguir la máxima calidad en los cerdos. Laura Albiol, responsable del departamento de Calidad de Soincar, explica el proceso que la carne sigue en las instalaciones hasta que se lleva al secadero en Monroyo, donde Antonio Pons, responsable de planta del secadero, indica cómo se lleva a cabo el secado de los 150.000 jamones que pueden curarse a la vez en las instalaciones de Soincar en un tiempo mínimo de 14 meses. Finalmente, Enrique Bayona, director de Grupo Arcoiris, explica en uno de los 4 puntos de venta propios con los que contamos, en la Rinconada del Sabor en Alcañiz, las posibilidades de exportación para un producto que constituye el motor de la economía de la comarca del Matarraña.



Tempero. Capítulo 229 (22/12/2012):

<http://alacarta.aragon-television.es/programas/tempero/>



La Repera. Capítulo sobre Valderrobres (13/12/2012):

<http://alacarta.aragon-television.es/programas/la-repera/>

3 Reyes reforma su tienda en Valderrobres

La tienda de productos cárnicos de 3 Reyes en Valderrobres ha sido ampliada, dando más capacidad al espacio para los clientes. La tienda, situada justo en el

mismo recinto de la Ciudad de la Carne, constituye de por sí un excelente reclamo para quienes quieren comprar carne de la máxima calidad y frescura.



SERVICIOS

QUE ACRIPORTE LE OFRECE:

- Suministro de los **CONTENEDORES** necesarios en cada explotación.
- **TRANSPORTE** del residuo para su tratamiento.
- **ACRIPORTE** prepara la **DOCUMENTACIÓN** necesaria: Documento de Aceptación de Residuos, el Documento de Control y Seguimiento, y el Justificante de Entrega.



C/ La Iglesia, 19 Bajos · T 978 85 20 65 · F 978 85 24 59 · M 680 44 85 54 · 44640 LA CODONERA (Teruel) · E-M acriporte1@terra.es



contratas

Fontanet

construcciones y promociones

Contratas Fontanet S.L.

Cl Santa Agueda, 7
44580 Valderrobres
Movil: 677-573983 - 606-965113
Tef-Fax: 978-850182
info@contratasfontanet.com
www.contratasfontanet.com/blog/



Carrocerías

eresma
S.L.

Adaptamos tu transporte en carretera desde 1948



CARROCERÍAS ERESMA S.L. · C/Albert Einstein, 22 · Pol. Ind. Sector 4 · Villanueva de Gallego (Zaragoza)
Tlf 976185161 · Fax 976185837 · eresmas@yahoo.es · www.carroceriaseresma.es



Nutrición avanzada para lechones



- Mayor homogeneidad de lote.
- Menos problemas digestivos.
- Menor mortalidad.
- Mayor ingesta.
- Mayor crecimiento.
- Mayor confort intestinal.



Piglestar

ESPECIALISTAS
EN NUTRICIÓN:

de Cerda

de Lechón

de Cerdo

**SETNA
NUTRICIÓN, S.A.**

E-mail:
setnanutricion@setna.com
www.setna.com

C/ El Clavo, 1
Pol. Ind. Santa Ana
28522 Rivas Vaciamadrid
(Madrid) España

Tel.: (34) 91 666 85 00
Fax: (34) 91 666 71 94

Piglestar - Nutripack

PORTADA

in vivo
Nutrición y Salud Animal

Formación para conductores: cómo usar e interpretar correctamente el tacógrafo

Cómo usar e interpretar correctamente el tacógrafo es algo indispensable para los conductores de Grupo Arcoiris. Errores en su uso o debidos a una interpretación no adecuada del aparato por falta de conocimiento sobre su manejo pueden comportar costosas denuncias por parte de Tráfico. Por este motivo nuestra organización programó varios cursos sobre este tema enfocado a los chóferes, y que ellos mismos solicitaron al departamento de formación.

La finalidad del curso consistió en dotar a los conductores del Grupo Arcoiris de los conocimientos para el funcio-

namiento y el manejo del tacógrafo. Así como aprender los principios que regulan los tiempos de conducción y descanso para incrementar la seguridad en la carretera y cumplir con la normativa actual, evitando también incurrir en sanciones. Ambos cursos contaron con un alto número de participantes, el primero de ellos realizado en el mes de junio y el segundo en octubre. En total recibieron la formación 34 chóferes del Grupo Arcoiris.

Desde el Grupo Arcoiris se valora la formación de los trabajadores por ello se considera importante la partici-



pación de estos en todas las acciones formativas que au-

mentan los conocimientos en el puesto de trabajo.

Grupo Arcoiris colabora con el Ayuntamiento de Lledó para evitar el cierre del colegio

Nuestra agrupación ha contratado recientemente a dos nuevos empleados en Inco y la Sala de despiece de 3 Reyes que, con sus respectivas familias, ahora viven en Lledó. Los nuevos pobladores aportan al colegio 4 niños en edad escolar más otro niño, que se incorporará el año si-

guiente al tener aún 2 años. Grupo Arcoiris contribuye de este modo a mantener el colegio y evitar su cierre, puesto que este año ya contaba con sólo 3 alumnos y veía inminente el fin de la actividad. Las familias respondieron a la desesperada llamada que la alcaldesa de Lledó hizo en

televisión, ofreciendo trabajo a una familia con niños que asistieran al colegio de primaria. Nuestro grupo ganadero se implica en la tierra que lo vio nacer. Por eso apoyamos las iniciativas sociales que mantengan el territorio vivo y supongan una futura inversión generacional.



PRÓXIMOS CURSOS:

- Los sábados 2, 9, 16 y 23 de marzo y 6 de abril del 2013 curso **“Certificado de Aptitud Profesional para conductores”** en Valderrobres, según el Real Decreto 1032/2007 de 20 de Julio. Septiembre del 2013 es la fecha límite para todos aquellos conductores que su permiso de conducción termina en 5 o 6 para el caso de permisos D1, D1+E, D, D+E y los que termina en 3 ó 4 para permisos de C1, C1+E, C, C+E.
- Curso homologados de **“Bienestar animal en explotaciones, transporte o mataderos”** de 25 horas de duración.
- Próximamente: **Cursos de “Manipulador de Alimentos”** conforme a la normativa de Manipulador de Alimentos.

Si está interesado/a en realizar alguno de estos cursos llámenos y le informaremos.

Departamento de Formación:

Belén Lombarte - Tel: 978 89 04 11 - Email: formacion.prevencion@grupoarcoiris.com

JUAN JOSÉ MOLES, nuevo director adjunto de Grupo Arcoiris

Juan José Moles ha sido nombrado recientemente director adjunto de nuestra sociedad ganadera, ubicada en la comarca del Matarraña.

La decisión se produce por acuerdo unánime del Consejo de Grupo Arcoiris, reunido a principios de noviembre. Juan José Moles, hasta ahora director comercial de la sociedad, asumirá paulatinamente las funciones que realiza Enrique

Bayona, director de Grupo Arcoiris desde la constitución de dicha sociedad.

El nombramiento forma parte de la hoja de ruta acordada en la sociedad ante la jubilación flexible de Enrique Bayona, con fecha 1 de Diciembre, al cumplir los 65 años, aunque Bayona continuará parcialmente en el cargo codirigiendo durante el periodo neces-

rio para la delegación de funciones.

Juan José asume este nuevo cargo con ímpetu, valentía y decisión, contando con la experiencia de toda una vida laboral dedicada al crecimiento de las empresas que fundamentan hoy Arcoiris, una de las agrupaciones ganaderas más destacadas del sector y símbolo de fuerza cooperativa.

Quién es Juan José Moles

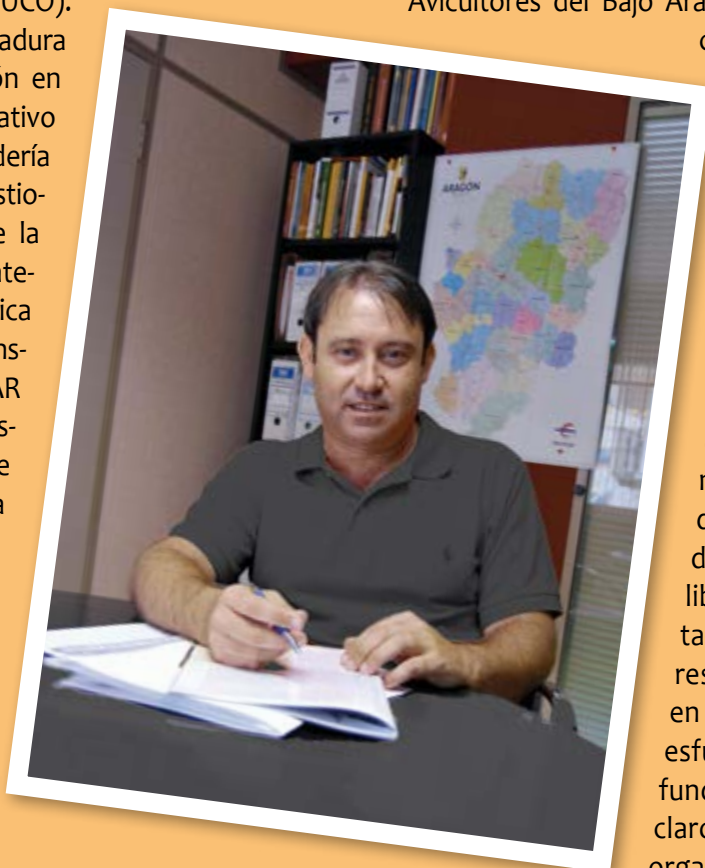
CURRICULUM: Con 49 años y natural de Cretas, Teruel, Juan José desempeñaba hasta ahora el cargo de director comercial de Grupo Arcoiris, conoce a fondo el funcionamiento comercial de las empresas madre de la agrupación (INCO, SOINCAR, CIAR, AVIBA, GUCO).

Moles empezó su andadura en nuestra corporación en 1985 como administrativo para GUCO (Ganadería Unida Comarcal), gestionando posteriormente la compra-venta de materias primas para la fábrica de piensos. Tras la constitución de SOINCAR (Sociedad para la Industrialización de la Carne de Cerdo) compagina la gestión de las compras que había coordinado hasta entonces con las de la nueva sociedad. Con el tiempo, en 1997, también se encargaría de las ventas en la sociedad cárnica

Los 3 Reyes, dedicada a la elaboración de

productos de cerdo de denominación de origen. Al crearse el matadero de conejos en 1989 adquiere la responsabilidad en las ventas de INCO (Industria para la Comercialización de la carne de Conejo). Más tarde sucedería lo mismo con AVIBA (Sociedad de Avicultores del Bajo Aragón), encargándose de la comercialización del pollo en vivo.

PERFIL: Para Juan José, lector incansable de libros sobre economía, el sueño ideal en el territorio del Matarraña sería hacer posible una auténtica unión entre los objetivos de la ganadería y el turismo. Aficionado al ciclismo, deporte que practica en cuanto dispone de algo de tiempo libre, cuenta con importantes referentes familiares que se han convertido en sus iconos de trabajo y esfuerzo. Considera que es fundamental tener objetivos claros en la vida y que con organización y sentido común todo es posible.



Racó del Tosca:



RACÓ DELTOSCÀ

Restaurant

Avda. Tosca, 1
Beceite (Túriel)
Tel: 978 890 855

Un establecimiento ubicado en Beceite junto a las pozas de la Font de Rabosa en el río Matarraña. Una antigua herrería de la fábrica de papel y cuero reformada en el

2000. Dispone de un restaurante con vistas al Matarraña. En la planta superior están las habitaciones unas con vista al amplio jardín y las otras al Matarraña y al pueblo.

Carrillada de cerdo con denominación de origen al vino y con setas



INGREDIENTES (PARA 1 PERSONA)

- Dos carrilladas
- Sal, Pimienta y Aceite.
- Cebolla
- Zanahoria
- Ajo
- Vino tinto
- Setas

Tiempo: 1,5 horas.

ELABORACIÓN:

Salpimentar las carrilladas Denominación de Origen de Túriel (D.O.) y dorarlas en la sartén. Sofreír la cebolla, la zanahoria y el ajo y a continuación se pasa por el chino. Se fríen las setas, se añaden la carrillada, el sofrito y el vino. Cocer durante una hora a fuego lento.

DIGIT



BÁSCULAS Y SISTEMAS

Paseo Juan Moreira, 26 - TORTOSA

Teléfono : **977.44.17.91**

E-mail: digit@digitsistemas.com



TALLER AUTORIZADO

Nº Control Metrológico 02-M198-R

VENTA, INSTALACIÓN,
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO

PESAJE INDUSTRIAL

www.digitsistemas.com

**FINANCIACIÓN Y
TRAMITACIÓN
DE AYUDAS**



FABRICACIÓN Y
DISTRIBUCIÓN DE
ASTILLA
(G50, G30, G15 ...)

DISTRIBUCIÓN DE
PELLET
(CALIDAD CERTIFICADA)

INSTALACIÓN DE
**ESTUFAS
Y CALDERAS
DE BIOMASA**

Servicio Postventa eficiente



TENEMOS CISTERNA ESPECIAL PARA DISTRIBUCIÓN NEUMÁTICA

encabasa

ALMACÉN FRIGORÍFICO DE CARNES

30 años a su servicio

PRODUCTOS CÁRNICOS

SUMINISTROS PARA HOSTELERÍA

SOLOMILLOS, ENTRECOTS, CHULETÓN TERNERA

Polígono La Laguna, nave 10 - 44600 ALCANIZ

Telf. 978 83 18 69 - Fax 978 83 89 99

encabo_ba@yahoo.es



Un regalo para tí y tus amigos

RENUEVA EL MENAJE DE TU HOGAR*

Si un amigo tuyo, que todavía no es cliente de Caja Rural de Teruel, contrata con nosotros una Libreta de Ahorro con 1.500 euros de saldo, tanto tú como él, podréis obtener uno de estos tres magníficos regalos:

- Una vajilla de porcelana de 18 piezas "Martín Berasategui"
- Una colección de chuleteros Okela en acero inox. (6 chuchillos de acero de 9 mm. y 6 tenedores 2,5 mm. de 3 puntas), "Martín Berasategui"
- Una mantelería estampada "Privata" (mantel de 150 x 200 cm. y 6 servilletas de 40 x 40, algodón 100%)



**CAJA RURAL
DE TERUEL**

*Promoción válida hasta el 15 de enero de 2013 o agotar existencias en Caja Rural de Teruel.