

Balanç Social 2014 de Som Energia, SCCL

Som Energia realitza per quart any consecutiu el Balanç Social de la Xarxa d'Economia Solidària, un mètode d'autodiagnosi amb vocació universal on cada organització descriu i mesura les seves aportacions socials, laborals, professionals i mediambientals fetes al llarg de l'exercici (més informació a www.bsxes.org).

Som Energia ha utilitzat el Balanç Social des dels seus inicis com a cooperativa, la qual cosa permet observar les evolucions dels indicadors en el procés de desenvolupament i creixement de la cooperativa. En aquests quatre anys la cooperativa ha experimentat importants canvis que han requerit una ràpida adaptació de l'organització i que es reflecteixen en els indicadors quantitius i qualitius del Balanç Social.

El Balanç Social es divideix en vuit blocs d'indicadors:

1. característiques generals de l'entitat,
2. economia,
3. democràcia,
4. igualtat,
5. medi ambient,
6. compromís social,
7. qualitat laboral i
8. qualitat professional.

Cada bloc es divideix en diversos indicadors que volen mostrar en quin nivell es troba l'organització. Com a novetat, enguany s'hi afegeix una enquesta de satisfacció del voluntariat que han respost els grups locals i seccions territorials.

Valoració dels indicadors obtinguts

A les pàgines amb les dades i indicadors del Balanç Social 2014 hi ha alguns que mereixen una valoració especial. En primer lloc, es constata que Som Energia continua essent una organització amb una base social marcadament masculina. Això es constata igualment en el voluntariat. No obstant, es fa necessari introduir millores en el registre i recompte de socis/es per a aconseguir dades exactes.

Els indicadors econòmics mostren que l'activitat econòmica per primera vegada obté resultats positius. S'han de remarcar els ingressos pel donatiu voluntari per kWh que representen més del 50% del resultat anual i suposen el 0,8% dels ingressos. Les subvencions són pràcticament irrellevants (0,18%) i reflecteixen el grau d'autonomia de la cooperativa.

El saldo bancari mitjà ha anat en creixement any rere any en consonància amb la bona evolució de l'activitat econòmica i la base social. A més, s'ha de destacar que no s'ha requerit cap finançament bancari. No obstant, la quantitat i el percentatge dipositat en entitats de finances ètiques baixa del 5,6% de l'any anterior al 2% del 2014.

Amb el creixement de la cooperativa, el nombre de proveïdors ha augmentat significativament passant de 85 el 2012 a 244 el 2014. Un gran nombre són empreses que intervenen en el mercat elèctric regulat i a les que Som Energia està obligada a realitzar pagaments en funció dels contractes dels socis i clients. Si bé el nombre de proveïdors s'ha multiplicat, el creixement dels proveïdors de l'economia social i solidària ha estat molt menor, passant de 13 a 21 entre 2012 i 2014. O sigui, han passat de ser el 15,3% dels proveïdors al 8,6%. Els imports pagats als proveïdors del mercat social també han minvat passant de 41.352€ en 2013 (11.041€ el 2012) a 22.295€ el 2014. El percentatge de compres a l'economia social i solidària ha baixat progressivament de l'1,7% (2012) a l'1,2% (2013) i finalment al 0,26% el 2014. Tot i el gran nombre de pagaments regulats que ha de realitzar Som Energia, una revisió dels proveïdors on es tingui facultat de decisió seria convenient per a continuar donant suport al mercat social de forma decidida.

En canvi, per la part dels clients (contractes activats), la situació és ben diferent. El nombre total de clients s'ha multiplicat passant de 3.073 (2012) a 10.332 (2013) fins als 20.722 el 2014. S'ha multiplicat per dos el nombre de contractes en el darrer any. És significatiu que el número de clients de l'economia social i solidària ha superat aquest creixement passant de 34 (1,1% dels contractes el 2012) als 345 del 2014 (1,7% dels contractes). El 2013 eren 128 (1,2% dels contractes). Així, les entitats de l'economia social i solidària han multiplicat els contractes gairebé per tres en un any i per deu en dos anys. Si observam l'import rebut, s'ha passat de 10.344€ el 2012 (1,45% dels ingressos) a 302.786€ el 2014 (3,4%). Les entitats de l'economia social i solidària veuen en Som Energia una opció coherent i estan fent el salt amb força.

La participació el 2014 va experimentar una lleugera baixada d'onze persones a l'assemblea general. La baixada en participants a l'assemblea general combinat amb el fort creixement de la base social es reflecteix de forma notable en el percentatge de persones sòcies que hi participaren, passant del 5,4% del 2012 al 2,9% de 2013 i finalment a l'1,8% del 2014. El creixement i expansió de la cooperativa requereixen mesures per a redreçar l'índex de participació a l'òrgan més important de la cooperativa.

En l'apartat de transparència, podem constatar que el 2014 els resultats segueixen sense ser publicats trimestralment però com a novetat sí són públiques les remuneracions per a les persones treballadores.

Respecte a la igualtat salarial, es constata una estabilització lleugerament a la baixa de l'índex de banda salarial entorn de dos. És a dir, la retribució més alta en preu brut per hora treballada és el doble que la més baixa de la cooperativa.

Quant als indicadors de gestió mediambiental, la novetat del 2014 és la posada en pràctica de mesures actives d'estalvi i eficiència energètica a les oficines. També aquesta vegada s'ha pogut mesurar la quantitat de litres de combustible per a vehicles per als desplaçaments. Hi ha alguns indicadors (electricitat, gas, gasoil, aigua) on, degut al tipus de règim de lloguer de l'oficina que manté Som Energia, no es disposa de dades de consum.

Amb el creixement de la base social de Som Energia fora de l'àmbit de parla catalana, l'ús de les altres llengües oficials s'ha estès. Som Energia tracta de traduir les comunicacions externes a totes les altres llengües oficials: castellà, basc i gallec. Aleshores, la qüestió del Balanç Social relativa a la redacció dels documents interns com a mínim en català es centra únicament a l'àmbit de l'equip de treball.

Som Energia ha augmentat en quatre el nombre de persones treballant-hi. Continuant amb la política d'anys anteriors, les noves incorporacions ho fan amb un contracte temporal d'un any i posteriorment passen a contracte indefinit. D'aquesta forma, el percentatge de contractació indefinida puja al 69% (55% el 2013).

Enquesta de satisfacció laboral

Entre les persones contractades s'ha realitzat una enquesta de satisfacció laboral. S'han obtingut 13 qüestionaris contestats, el 100%. En general, s'observa una petita baixada en les valoracions. Tot i que s'aprova, el que es continua valorant pitjor és el sou (5,38 i a la baixa). També es valoren simplement com bé la possibilitat de concentració amb 6,08 (baixa 0,8 punts), l'adequació del volum de feina a la jornada laboral (6,54, a l'alça) i la possibilitat de formació i creixement professional (6,92, baixa 0,96 punts). En canvi, els millors valorats són el compliment en el pagament de nòmines (9,77, puja), la seguretat (9,08, també puja) i l'estabilitat i l'autonomia (ambdós amb 8,77). El grau de satisfacció global es situa en un notable alt (8,62) però baixa 0,76 punts respecte l'any passat.

Enquesta de qualitat professional

Com cada any, també s'ha enviat un qüestionari a una mostra de 50 persones amb contracte activat durant 2014. S'han rebut 16 respostes amb els resultats que es mostren al quadre d'indicadors. Es pot destacar una baixada generalitzada en la valoració dels indicadors, que partien d'uns nivells molt elevats el 2013.

El que es valora amb menor puntuació és la relació qualitat-preu amb 7 (baixa 1,6 punts). També l'atenció rebuda (8,27, baixa 0,75 punts) i la capacitat de resposta davant urgències (8,3, baixa 0,14) reben una valoració per davall de la mitjana, malgrat ser superiors a 8.

Quant al millor valorat, els enquestats troben que la cooperativa ofereix la informació necessària (8,75, baixa 0,48 punts), la transparència i la participació ambdós amb 8,69

(també amb puntuacions a la baixa entorn de 0,4 punts) i l'atenció rebuda en cas de reclamacions (8,64).

Enquesta de satisfacció del voluntariat

Com a novetat, en el Balanç Social 2014 també s'ha enviat un qüestionari de satisfacció del voluntariat. S'ha enviat als 61 grups locals i seccions territorials que donen suport a la cooperativa des de la base i que són l'espai d'acció de les persones voluntàries.

S'han rebut 24 respostes que han considerat de mitjana que els protocols d'acollida mereixen una puntuació de 6. L'adequació dels programes i eines de suport oferts ha obtingut 6,39 i el grau d'incidència de l'opinió en les decisions s'ha valorat amb 6,87.

Els aspectes millor valorats han estat el grau de satisfacció per ser membre de Som Energia (9,13), el clima relacional (9,25) i el respecte pel Medi Ambient (9,26).

En conclusió, el Balanç Social 2014 de Som Energia mostra millores de gestió econòmica i organització interna però també alguns aspectes que mereixerien una anàlisi per a encaminar cap allà on s'espera que ha d'anar una organització com Som Energia. Millorar aspectes com la participació al mercat social, la participació a les assemblees, la millora de la satisfacció laboral i de qualitat professional haurien de convertir-se en objectius no només per a l'equip de feina sinó també per a la resta de membres que formam part de Som Energia.

Alexandre Duran i Grant
Soci n.141

Indicadors del Balanç Social 2014 de Som Energia, SCCL

DADES GENERALS DE L'ORGANITZACIÓ

MEMBRES DE L'ORGANITZACIÓ

0101	Nombre de persones sòcies (no s'inclouen les treballadores sòcies)	4.229	dones	13.390	homes
0105	Nombre de persones treballadores sòcies	0	dones	0	homes
0106	Nombre de persones treballadores no sòcies	7	dones	6	homes
0107	Nombre de persones voluntàries	48	dones	142	homes
0108	Nombre de persones en formació i/o pràctiques, o bé en condició de becàries	0	dones	0	homes
	Nombre total de dones/homes membres de l'organització	4.284	dones	13.538	homes
	Nombre total de persones membres de l'organització		17.822	persones	
	Percentatge de dones/homes membres de l'organització	24,04	%	75,96	%

CENTRES DE TREBALL

0201	Nombre de centres de treball de l'organització			1	nombre
------	--	--	--	---	--------

ECONOMIA

HORES TREBALLADES

1101	Total d'hores treballades remunerades a l'organització durant el darrer exercici econòmic	8.946	dones	8.550	homes
	Plantilla Mitjana Equivalent (PME)	9,94			

INFORMACIÓ ECONÒMICA

1201	Import total anual de despeses	9.276.928	euros
1202	Import total de les adquisicions de béns i serveis	8.508.019	euros
	Indicador de volum de compres sobre despeses	91,71	%
1203	Import total anual d'ingressos	9.419.747	euros
1204	Import total anual de vendes de béns i serveis	8.803.057	euros
	Indicador de xifra de negoci	93,45	%
1205	Import total de les subvencions concedides a l'organització	17.061	euros
	Indicador de dependència de subvencions	0,18	%
	Resultat econòmic anual	142.818	euros
1206	Import total anual d'ingressos per quotes socis	79.424	euros
	Indicador d'ingressos derivats de quotes	0,84	%
1207	Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en entitats de finançament	1.421.052	euros
1208	Import total anual de recursos econòmics obtinguts d'entitats de finançament	0	euros

INFORMACIÓ COMERCIAL

1301	Nombre de proveïdors de l'organització	244	nombre
1302	Nombre de clients de l'organització	20.722	nombre

DEMOCRÀCIA

PARTICIPACIÓ

2101	Nombre de persones que van participar en l'elaboració del Pla de Gestió i Pressupost Anual	3	dones	6	homes
	Percentatge de dones/homes participants en l'elaboració del Pla de Gestió i del Pressupost Anual	0,07	%	0,04	%
	Percentatge de persones participants en l'elaboració del Pla de Gestió i del Pressupost Anual		0,05	%	
2102	Nombre de persones que varen participar en l'aprovació del Pla de Gestió i Pressupost Anual	76	dones	252	homes
	Percentatge de dones/homes participants en l'aprovació del Pla de Gestió i del Pressupost Anual	1,77	%	1,86	%
	Percentatge de persones participants en l'aprovació del Pla de Gestió i del Pressupost Anual		1,84	%	
	Índex de participació en l'elaboració del Pla de Gestió i del Pressupost Anual respecte a l'aprovació		0,03	%	
2103	Nombre de persones que van participar en l'Assemblea anual ordinària de l'entitat del darrer exercici	76	dones	252	homes
	Percentatge de dones/homes de l'organització que han participat en l'Assemblea	1,77	%	1,86	%
	Índex de participació en l'Assemblea		1,84	%	

TRANSPARÈNCIA

2201	L'organització facilita i analitza trimestralment la informació sobre les desviacions pressupostàries	NO
2202	Són públics per a les persones treballadores els salaris i altres remuneracions	SI

ROTACIÓ DELS CÀRRECS

2301	Quants càrrecs societaris/polítics han rotat en els darrers quatre anys	9	persones
	Índex de rotació dels càrrecs societaris/polítics	1,50	

IGUALTAT

RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

3101	Nombre de persones treballadores que provenen de situacions de risc d'exclusió social	0	dones	0	homes
	Percentatge de dones/homes de l'organització en risc d'exclusió	0,00	%	0,00	%
	Percentatge de persones en risc d'exclusió sobre total membres de l'organització		0,00	%	

CÀRRECS DE RESPONSABILITAT

3201	Nombre de persones que ocupen càrrecs de responsabilitat en l'estructura laboral de l'organització	1	dones	3	homes
	Percentatge de dones/homes amb càrrecs de responsabilitat sobre total membres de l'organització	0,02	%	0,02	%
	Percentatge de persones amb càrrecs de responsabilitat sobre total membres de l'organització		0,02	%	
	Índex de persones de l'organització per càrrec de responsabilitat		4.455,50		
3202	Nombre de persones que ocupen càrrecs societaris/polítics en l'organització	2	dones	4	homes
	Percentatge de dones/homes amb càrrecs societaris/polítics sobre total membres de l'organització	0,05	%	0,03	%
	Percentatge de persones amb càrrecs societaris/polítics sobre total membres de l'organització		0,03	%	
	Índex de persones de l'organització per càrrec societari/polític		2.970,33		

IGUALTAT DE SOUS

3301	Retribució més alta (en preu brut per hora treballada)	12,92	dones	13,53	homes
3302	Retribució més baixa (en preu brut per hora treballada)	7,09	dones	6,87	homes
	Índex de Banda salarial segons dones/homes	1,82		1,97	
	Índex de Banda salarial de l'organització		1,97		
3398	Màxima retribució		13,53		
3399	Mínima retribució		6,87		

MEDI AMBIENT

POLÍTICA AMBIENTAL

4101 Disposeu d'una política, pla d'acció o sistema de gestió ambiental NO

CONSUM D'ENERGIA I AIGUA (en oficines)

4201 Disposeu de pràctiques i procediments per l'estalvi i l'eficiència energètica SI

4202 Consum anual d'electricitat 0,00 kWh
Emissions de CO2 per consum d'electricitat en kg CO2/kWh 0,00 tones

4203 Consum anual de gas 0,00 m3
Emissions de CO2 per consum de gas en kg CO2/kWh 0,00 tones

4204 Consum anual de gasoli per a calefacció 0,00 litres
Emissions de CO2 per consum de gas oil per calefacció en kg CO2/litre 0,00 tones

4205 Consum anual de combustible per a vehicles 2.273,00 litres
Emissions de CO2 per combustible per a vehicles en kg CO2/litre 5,94 tones

4206 Disposeu de pràctiques i procediments per l'estalvi i l'eficiència en el consum d'aigua NO

4207 Consum anual d'aigua 0,00 m3
Metres cúbics d'aigua per Plantilla Mitjana Equivalent 0,00 m3
Indicador d'emissions de CO2 per consum d'energia de l'organització 5,94 tones
Indicador d'emissions de CO2 per Plantilla Mitjana Equivalent 0,60 tones
Indicador d'emissions de CO2 per cada 1000 euros de xifra de negoci 63,56 tones

CONSUM DE PAPER (en oficines)

4301 Utilitzeu paper reciclat de manera regular i majoritària SI

4302 Utilitzeu paper amb certificació d'explotació forestal sostenible de manera regular i majoritària NO

4303 Consum anual de paper (número de paquets de 500 fulls) 15 DIN A4
Indicador de kg de paper consumit per Plantilla Mitjana Equivalent 3,76 kg

PREVENCIÓ I RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS

4401 Disposeu de pràctiques i procediments per la prevenció de residus SI

4402 Recull l'organització els residus generals de manera selectiva SI

4403 Recull l'organització els residus especials de manera selectiva SI

4404 Si feu un control anual dels residus generats: Rebuig 50 kg/any

4405 Si feu un control anual dels residus generats: Recollida selectiva 100 kg/any
Indicador de residus i recollida selectiva generats en oficines per Plantilla Mitjana Equivalent 15,09 kg/any

ALTRES CONSUMS (productes amb garantia d'origen sostenible)

4501 Utilitzeu productes de neteja ecològics o respectuosos a nivell ambiental de manera regular i majoritària NO

4502 Utilitzeu material d'oficina amb certificació de producció sostenible de manera regular i majoritària NO

4503	Utilitzeu articles d'higiene amb certificació de producció sostenible de manera regular i majoritària	NO
4504	Utilitzeu productes alimentaris amb certificació de producció ecològica i/o de comerç just	SI

COMPROMÍS SOCIAL

PARTICIPACIÓ EN XARXES I MOVIMENTS SOCIALS

5101	Nombre de xarxes, federacions, etc. en què participeu	9	nombre
5102	Nombre d'hores anuals dedicades a aquestes entitats i xarxes	100	hores
	Índex de participació en entitats i moviments socials	0,01	

APORTACIONS ECONÒMIQUES SOLIDÀRIES

5201	Quantitat d'excedents econòmics dedicats a projectes socials i/o aportacions comunitàries	0	euros
	Percentatge d'aportacions a la participació i cooperació sobre el resultat econòmic	0,00	%
5202	Sou sòcies o opereu amb entitats de finances ètiques?	SI	
5203	Import total anual de recursos obtinguts d'entitats de finançament ètic en el darrer exercici	0	euros
	Indicador de percentatge de recursos econòmics sobre total de préstecs en entitats financeres	0,00	%
5204	Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en entitats de finançament ètic	28.203	euros
	Percentatge de recursos econòmics sobre total d'estalvis en entitats financeres	1,98	%

MERCAT SOCIAL

5301	Nombre de proveïdors que pertanyen a l'economia social i solidària	21	nombre
	Indicador de percentatge de proveïdors de mercat social	8,61	%
5302	Import total anual de les adquisicions de béns i serveis a proveïdors de l'economia social i solidària	22.295	euros
	Indicador de percentatge de compres a proveïdors de mercat social	0,26	%
5303	Nombre de clients que pertanyen a l'economia social i solidària	345	nombre
	Indicador de percentatge de clients de mercat social	1,66	%
5304	Import total anual de les vendes de béns i serveis a clients/usuaris de l'economia social i solidària	302.786	euros
	Indicador de percentatge de vendes a entitats de mercat social	3,44	%

POLÍTICA LINGÜÍSTICA

5401	Tots els documents d'ús intern s'escriuen, editen i/o publiquen com a mínim en català	SI
------	---	----

QUALITAT LABORAL

SEGURETAT SOCIAL

6101 L'entitat està al dia del pagament de quotes a la Seguretat Social SI

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

6201 Teniu implantat un sistema de Prevenció de Riscos Laborals SI

6202 Preneu mesures actives per a la promoció de la salut en els centres de treball SI

SALUT LABORAL

6301 Nombre d'hores anuals de baixa 68 dones 40 homes

Indicador d'absentisme per baixa laboral en dones/homes 0,76 % 0,47 %

Indicador d'absentisme per baixa laboral en l'organització 0,62 %

ESTABILITAT LABORAL

6401 Nombre d'acomiadaments, baixes voluntàries i jubilacions 0 dones 1 homes

Indicador de rotació de plantilla 0 persones

Total de persones treballadores a l'organització 13 persones

6402 Nombre de contractes indefinits 4 dones 5 homes

Indicador de contractes indefinits respecte total persones treballadores a l'organització 69 %

6403 Nombre de contractes temporals 3 dones 1 homes

Indicador de contractes temporals respecte total persones treballadores a l'organització 30,77 %

6404 Nombre de contractes en pràctiques (becaris, pràctiques, persones en inserció...) 0 dones 0 homes

Indicador de contractes en pràctiques respecte total persones treballadores a l'organització 0,00 %

CREACIÓ D'OCUPACIÓ

6501 Nombre total de persones en plantilla (amb contracte) durant l'exercici anterior 4 dones 5 homes

6502 Nombre total de persones en plantilla (amb contracte) durant el present exercici 7 dones 6 homes

Indicador de noves contractacions respecte l'exercici anterior 4 persones

REGULACIÓ DE PRESTACIONS DE TREBALL

6601 L'organització disposa d'un reglament intern de gestió de les relacions laborals a l'organització NO

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ LABORAL

CONDICIONS DE L'ENTORN

L101	Condicions físiques del teu entorn laboral (temperatura, llum, soroll, etc.)	7,69
L102	Qualitat i disponibilitat dels equips i eines per a l'execució de la teva feina	8,38
L103	Seguretat del teu entorn de treball respecte situacions de risc no controlades	9,08

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES

L201	Grau d'adequació del volum de feina a la jornada laboral	6,54
L202	Grau d'adequació de la feina que fas en relació als teus coneixements base	7,77
L203	Possibilitat de concentració que et permet el teu entorn directe	6,08

TREBALL ACTIU I POSSIBILITATS DE DESENVOLUPAMENT

L301	Grau d'autonomia que tens per organitzar-te la feina	8,77
L302	Oportunitats de formació i de creixement professional que t'ofereix l'organització	6,92
L303	Possibilitats que tens de participar en la marxa general de l'organització	8,08

RELACIONS SOCIALS I LIDERATGE

L401	Clima laboral (ambient general, relació amb companys/es, etc.)	7,69
L402	Formes de resolució de conflictes a l'organització i qualitat de lideratge	7,08
L403	Grau de suport que reps dels teus companys i companyes de feina	7,69

COMPENSACIONS

L501	Valora el sou	5,38
L502	Grau de compliment de l'organització respecte el pagament de les nòmines	9,77
L503	Grau d'estabilitat que et dóna el teu lloc de feina	8,77

CONCILIACIÓ VIDA LABORAL I FAMILIAR

L601	Si necessites canviar d'horari o treballar al teu domicili, en quin grau l'organització ho permet	8,23
L602	Nivell de conciliació entre la vida laboral i personal que la teva feina et permet	8,62

GRAU DE COHERÈNCIA DE L'ORGANITZACIÓ AMB ELS PRINCIPIS

L701	De democràcia interna	7,54
L702	D'igualtat	7,23
L703	De respecte pel medi ambient	8,46

SATISFACCIÓ GLOBAL

L801	Grau de satisfacció que et dóna la feina que fas	7,54
L802	Valora finalment, el teu grau de satisfacció global per ser membre de l'organització	8,62

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL VOLUNTARIAT

ACOLLIDA I EMPODERAMENT PERSONAL

V101	Qualitat dels protocols d'acollida i acompanyament al voluntariat de la organització	6,00
V102	Grau d'aprenentatge i creixement personal que obtens treballant voluntàriament a la organització	8,17
V103	Grau d'adequació dels programes i eines de suport oferts per l'organització (formació, recursos)	6,39

INCIDÈNCIA I ADEQUACIÓ DE LA FEINA

V201	Possibilitats que tens de participar en la marxa general de la organització	7,83
V202	Grau d'incidència que té la teva opinió en les decisions que s'acaben prenent	6,87
V203	Grau d'adequació de la feina que fas respecte a les teves possibilitats d'aportar	7,83

RELACIONS SOCIALS I LIDERATGE

V301	Clima relacional (ambient general, relació amb companys/es, etc.)	9,25
V302	Formes de resolució de conflictes a l'organització i qualitat de lideratge	7,96
V303	Grau de suport que reps dels teus companys i companyes de feina	8,57

GRAU DE COHERÈNCIA DE L'ORGANITZACIÓ AMB ELS PRINCIPIS

V401	De democràcia interna	8,71
V402	D'igualtat	9,00
V403	De respecte pel medi ambient	9,26

SATISFACCIÓ GLOBAL

V501	Grau de satisfacció que et dóna la feina que fas	8,58
V502	Valora finalment, el teu grau de satisfacció global per ser membre de l'organització	9,13

QUALITAT PROFESSIONAL

SEGUIMENT COMPTABLE

7101	L'organització ha fet auditoria externa i/o intervenció de comptes del darrer exercici econòmic	SI
------	---	----

SISTEMES DE CERTIFICACIÓ

7201	L'organització disposa de sistemes formals de qualitat, medi ambient, salut i seguretat i/o RS	NO
------	--	----

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI

INDICADORS DE QUALITAT DE BÉNS O SERVEI

P101	Qualitat del bé o servei ofert	8,63
P102	Terminis de lliurament (compliment de terminis, condicions de l'entrega, etc.)	8,31
P103	Relació qualitat preu	7,00
P104	Atenció rebuda	8,27
P105	Capacitat de resposta davant d'urgències	8,30
P106	Grau de claredat i transparència ofert per la organització en la relació comercial	8,69
P107	En cas de reclamacions, valora la teva satisfacció respecte a com s'han atès	8,64

INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ A L'ORGANITZACIÓ

P201	L'organització de qui ets clienta, usuària o beneficiària, ofereix la informació sobre ella mateixa	8,75
P202	L'organització de qui ets clienta, usuària o beneficiària, ofereix canals de participació	8,69