

Balance Social 2014 de Som Energia, SCCL

Som Energia realiza por cuarto año consecutivo el Balance Social de la Xarxa d'Economia Solidària, un método de autodiagnóstico con vocación universal donde cada organización describe y mide sus aportaciones sociales, laborales, profesionales y medioambientales hechas a lo largo del ejercicio (más información en www.bsx.es.org).

Som Energia ha utilizado el Balance Social desde sus inicios como cooperativa, lo cual permite observar las evoluciones de los indicadores en el proceso de desarrollo y crecimiento de la cooperativa. En estos cuatro años la cooperativa ha experimentado importantes cambios que han requerido una rápida adaptación de la organización y que se reflejan en los indicadores cuantitativos y cualitativos del Balance Social.

El Balance Social se divide en ocho bloques de indicadores:

1. características generales de la entidad,
2. economía,
3. democracia,
4. igualdad,
5. medio ambiente,
6. compromiso social,
7. calidad laboral y
8. calidad profesional.

Cada bloque se divide en diversos indicadores que pretenden mostrar en qué nivel se encuentra la organización. Como novedad, este año se añade una encuesta de satisfacción del voluntariado que han respondido los grupos locales y secciones territoriales.

Valoración de los indicadores obtenidos

En las páginas con los datos e indicadores del Balance Social 2014 hay algunos que merecen una valoración especial. En primer lugar, se constata que Som Energia continúa siendo una organización con una base social marcadamente masculina. Esto se constata igualmente en el voluntariado. No obstante, se hace necesario introducir mejoras en el registro y recuento de socios/as para conseguir datos exactos.

Los indicadores económicos muestran que la actividad económica por primera vez obtiene resultados positivos. Cabe resaltar los ingresos por el donativo voluntario por kWh que representan más del 50% del resultado anual y suponen el 0,8% de los ingresos. Las subvenciones son prácticamente irrelevantes (0,18%) y reflejan el grado de autonomía de la cooperativa.

El saldo bancario medio ha ido en crecimiento año tras año en consonancia con la buena evolución de la actividad económica y la base social. Además, se ha de destacar que no se ha requerido ninguna financiación bancaria. No obstante, la cantidad y el porcentaje depositado en entidades de finanzas éticas baja del 5,6% del año anterior al 2% del 2014.

Con el crecimiento de la cooperativa, el número de proveedores ha aumentado significativamente pasando de 85 en 2012 a 244 en 2014. Un gran número son empresas que intervienen en el mercado eléctrico regulado y a las que Som Energia está obligada a realizar pagos en función de los contratos de los socios y clientes. Si bien el número de proveedores se ha multiplicado, el crecimiento de los proveedores de la economía social y solidaria ha sido mucho menor, pasando de 13 a 21 entre 2012 y 2014. O sea, han pasado de ser el 15,3% de los proveedores al 8,6%. Los importes pagados a los proveedores del mercado social también han bajado pasando de 41.352€ en 2013 (11.041€ en 2012) a 22.295€ en 2014. El porcentaje de compras a la economía social y solidaria ha bajado progresivamente del 1,7% (2012) al 1,2% (2013) y finalmente al 0,26% en 2014. A pesar del gran número de pagos regulados que ha de realizar Som Energia, una revisión de los proveedores con los que se tenga la facultad de decidir sería conveniente para continuar apoyando el mercado social de forma decidida.

En cambio, por la parte de clientes (contratos activados), la situación es bien diferente. El número total de clientes se ha multiplicado pasando de 3.073 (2012) a 10.332 (2013) hasta los 20.722 en 2014. En el último año se ha multiplicado por dos el número de contratos. Es significativo que el número de clientes de la economía social y solidaria ha superado este crecimiento pasando de 34 (1,1% de los contratos en 2012) a los 345 de 2014 (1,7% de los contratos). En 2013 eran 128 (1,2% de los contratos). Así, las entidades de la economía social y solidaria han multiplicado los contratos casi por tres en un año y por diez en dos años. Si observamos el importe recibido, se ha pasado de 10.344€ en 2012 (1,45% de los ingresos) a 302.786€ en 2014 (3,4%). Las entidades de la economía social y solidaria ven en Som Energia una opción coherente y están haciendo el salto con fuerza.

La participación en 2014 ha experimentado una ligera bajada de once personas en la asamblea general. La bajada de participantes en la asamblea general combinado con el fuerte crecimiento de la base social se refleja de forma notable en el porcentaje de personas socias que participaron, pasando del 5,4% de 2012 al 2,9% de 2013 y finalmente al 1,8% del 2014. El crecimiento y expansión de la cooperativa requieren medidas para mejorar el índice de participación en el órgano más importante de la cooperativa.

En el apartado de transparencia, podemos constatar que en 2014 los resultados siguen sin ser publicados trimestralmente pero como novedad sí son públicas las remuneraciones para las personas trabajadoras.

Respecto a la igualdad salarial, se constata una estabilización ligeramente a la baja del índice de banda salarial en torno a dos. Es decir, la retribución más alta en precio bruto por hora trabajada es el doble de la más baja de la cooperativa.

En cuanto a los indicadores de gestión medioambiental, la novedad del 2014 es la puesta en práctica de medidas activas de ahorro y eficiencia energética en las oficinas. También esta vez se ha podido medir la cantidad de litros de combustible para vehículos para los desplazamientos. Hay algunos indicadores (electricidad, gas, gasoil, agua) que, a causa del tipo de régimen de alquiler de la oficina que mantiene Som Energia, no se dispone de datos de consumo.

Con el crecimiento de la base social de Som Energia fuera del ámbito de habla catalana, el uso de las otras lenguas oficiales se ha extendido. Som energia trata de traducir las comunicaciones externas a todas las lenguas oficiales: castellano, vasco y gallego. Por lo tanto, la cuestión del Balance Social relativa a la redacción de los documentos internos como mínimo en catalán se centra únicamente al ámbito del equipo de trabajo.

Som Energia ha aumentado en cuatro el número de personas trabajando. Continuando con la política de años anteriores, las nuevas incorporaciones lo hacen con un contrato temporal de un año y posteriormente pasan a contrato indefinido. De esta forma, el porcentaje de contratación indefinida sube al 69% (55% en 2013).

Encuesta de satisfacción laboral

Entre las personas contratadas se ha realizado una encuesta de satisfacción laboral. Se han obtenido 13 cuestionarios contestados, el 100%. En general, se observa una pequeña disminución en las valoraciones. A pesar de que se aprueba, lo que se continúa valorando peor es el sueldo (5,38 y a la baja). También se valoran simplemente como bien la posibilidad de concentración con 6,08 (baja 0,8 puntos), la adecuación del volumen de trabajo a la jornada laboral (6,54, al alza) y la posibilidad de formación y crecimiento profesional (6,92, baja 0,96 puntos). En cambio, los mejor valorados son el cumplimiento en el pago de nóminas (9,77, sube), la seguridad (9,08, también sube) y la estabilidad y la autonomía (ambos con 8,77). El grado de satisfacción global se sitúa en un notable alto (8,62) pero baja 0,76 puntos respecto al año anterior.

Encuesta de calidad profesional

Como cada año, también se ha enviado un cuestionario a una muestra de 50 personas con contrato activado durante 2014. Se han recibido 16 respuestas con los resultados que se muestran en el cuadro de indicadores. Se puede destacar una reducción generalizada en la valoración de los indicadores, que partían de unos niveles muy elevados en 2013.

El que se valora con menor puntuación es la relación calidad-precio con 7 (baja 1,6 puntos). También la atención recibida (8,27, baja 0,75 puntos) y la capacidad de

respuesta ante urgencias (8,3, baja 0,14) reciben una valoración por debajo de la media, a pesar de ser superior a 8.

En cuanto a lo mejor valorado, los encuestados encuentran que la cooperativa ofrece la información necesaria (8,75, baja 0,48 puntos), la transparencia y la participación ambos con 8,69 (también con puntuaciones a la baja en torno a 0,4 puntos) y la atención recibida en caso de reclamaciones (8,64).

Encuesta de satisfacción del voluntariado

Como novedad, en el Balance Social 2014 también se ha enviado un cuestionario de satisfacción del voluntariado. Se ha enviado a los 61 grupos locales y secciones territoriales que apoyan a la cooperativa desde la base y que son el espacio de acción de las personas voluntarias.

Se han recibido 24 respuestas que han considerado de media que los protocolos de acogida merecen una puntuación de 6. La adecuación de los programas y herramientas de apoyo ofrecidos ha obtenido 6,39 y el grado de incidencia de la opinión en las decisiones se ha valorado con 6,87.

Los aspectos mejor valorados han sido el grado de satisfacción por ser miembro de Som Energia (9,13), el clima relacional (9,25) y el respeto por el medio ambiente (9,26).

En conclusión, el Balance Social 2014 de Som Energia muestra mejoras de gestión económica y organización interna pero también algunos aspectos que merecen un análisis para encaminar hacia donde se espera que tiene que ir una organización como Som Energia. Mejorar aspectos como la participación en el mercado social, la participación en las asambleas, la mejora de la satisfacción laboral y la calidad profesional deberían convertirse en objetivos no sólo del equipo de trabajo sino también para el resto de miembros que formamos parte de Som Energia.

Alexandre Duran i Grant
Socio nº 141

Indicadores del Balance Social 2014 de Som Energia, SCCL

DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN

0101	Número de personas socias (no se incluyen las trabajadoras socias)	4.229	mujeres	13.390	hombres
0105	Número de personas trabajadoras socias	0	mujeres	0	hombres
0106	Número de personas trabajadoras no socias	7	mujeres	6	hombres
0107	Número de personas voluntarias	48	mujeres	142	hombres
0108	Número de personas en formación y/o prácticas, o bien en condición de becarias	0	mujeres	0	hombres
	Número total de mujeres/hombres miembros de la organización	4.284	mujeres	13.538	hombres
	Número total de personas miembros de la organización		17.822	personas	
	Porcentaje de mujeres/hombres miembros de la organización	24,04	%	75,96	%

CENTROS DE TRABAJO

0201	Número de centros de trabajo de la organización			1	número
------	---	--	--	---	--------

ECONOMÍA

HORAS TRABAJADAS

1101	Total de horas trabajadas remuneradas en la organización durante el último ejercicio económico	8.946	mujeres	8.550	hombres
	Plantilla Media Equivalente (PME)		9,94		

INFORMACIÓN ECONÓMICA

1201	Importe total anual de gastos	9.276.928	euros		
1202	Importe total de las adquisiciones de bienes y servicios	8.508.019	euros		
	Indicador de volumen de compras sobre gastos	91,71	%		
1203	Importe total anual de ingresos	9.419.747	euros		
1204	Importe total anual de ventas de bienes y servicios	8.803.057	euros		
	Indicador de cifra de negocio	93,45	%		
1205	Importe total de las subvenciones concedidas a la organización	17.061	euros		
	Indicador de dependencia de subvenciones	0,18	%		
	Resultado económico anual	142.818	euros		
1206	Importe total anual de ingresos por cuotas de socios	79.424	euros		
	Indicador de ingresos derivados de cuotas	0,84	%		
1207	Media anual de recursos económicos depositados en entidades de financiación	1.421.052	euros		
1208	Importe total anual de recursos económicos obtenidos de entidades de financiación	0	euros		

INFORMACIÓN COMERCIAL

1301	Número de proveedores de la organización	244	número		
1302	Número de clientes de la organización	20.722	número		

DEMOCRACIA

PARTICIPACIÓN

2101	Número de personas que han participado en la elaboración del Plan de Gestión y Presupuesto Anual	3	mujeres	6	hombres
	Porcentaje de mujeres/hombres participantes en la elaboración del Plan de Gestión y del Presupuesto Anual	0,07	%	0,04	%
	Porcentaje de personas participantes en la elaboración del Plan de Gestión y del Presupuesto Anual		0,05	%	
2102	Número de personas que han participado en la aprobación del Plan de Gestión y Presupuesto Anual	76	mujeres	252	hombres
	Porcentaje de mujeres/hombres participantes en la aprobación del Plan de Gestión y del Presupuesto Anual	1,77	%	1,86	%
	Porcentaje de personas participantes en la aprobación del Plan de Gestión y del Presupuesto Anual		1,84	%	
	Índice de participación en la elaboración del Plan de Gestión y del Presupuesto Anual respecto a la aprobación		0,03	%	
2103	Número de personas que han participado en la Asamblea anual ordinaria de la entidad en el último ejercicio	76	mujeres	252	hombres
	Porcentaje de mujeres/hombres de la organización que han participado en la Asamblea	1,77	%	1,86	%
	Índice de participación en la Asamblea		1,84	%	

TRANSPARENCIA

2201	La organización facilita y analiza trimestralmente la información sobre las desviaciones presupuestarias				NO
2202	Son públicos para las personas trabajadoras los salarios y otras remuneraciones				SI

ROTACIÓN DE LOS CARGOS

2301	Cuántos cargos societarios/políticos han rotado en los últimos cuatro años			9	personas
	Índice de rotación de cargos societarios/políticos			1,50	

IGUALDAD

RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

3101	Número de personas trabajadoras de provienen de situaciones de riesgo de exclusión social	0	mujeres	0	hombres
	Porcentaje de mujeres/hombres de la organización en riesgo de exclusión	0,00	%	0,00	%
	Porcentaje de personas en riesgo de exclusión sobre el total de miembros de la organización		0,00	%	

CARGOS DE RESPONSABILIDAD

3201	Número de personas que ocupan cargos de responsabilidad en la estructura laboral de la organización	1	mujeres	3	hombres
	Porcentaje de mujeres/hombres con cargos de responsabilidad sobre el total de miembros de la organización	0,02	%	0,02	%
	Porcentaje de personas con cargos de responsabilidad sobre el total de miembros de la organización		0,02	%	
	Índice de personas de la organización por cargo de responsabilidad		4.455,50		
3202	Número de personas que ocupan cargos societarios/políticos en la organización	2	mujeres	4	hombres
	Porcentaje de mujeres/hombres con cargos de societarios/políticos sobre el total de miembros de la organización	0,05	%	0,03	%
	Porcentaje de personas con cargos de societarios/políticos sobre el total de miembros de la organización		0,03	%	
	Índice de personas de la organización por cargo societario/político		2.970,33		

IGUALDAD DE SALARIOS

3301	Retribución más alta (en precio bruto por hora trabajada)	12,92	mujeres	13,53	hombres
3302	Retribución más baja (en precio bruto por hora trabajada)	7,09	mujeres	6,87	hombres
	Índice de Banda salarial según mujeres/hombres	1,82		1,97	
	Índice de Banda salarial de la organización		1,97		
3398	Máxima retribución		13,53		
3399	Mínima retribución		6,87		

MEDIO AMBIENTE

POLÍTICA AMBIENTAL

4101	Dispone de una política, plan de acción o sistema de gestión medioambiental	NO
------	---	----

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA (en oficinas)

4201	Dispone de prácticas y procedimientos para el ahorro y la eficiencia energética	SI
4202	Consumo anual de electricidad	0,00 kWh
	Emisiones de CO2 por consumo de electricidad en kg CO2/kWh	0,00 toneladas
4203	Consumo anual de gas	0,00 m3
	Emisiones de CO2 por consumo de gas en kg CO2/kWh	0,00 toneladas
4204	Consumo anual de gasoil para calefacción	0,00 litros
	Emisiones de CO2 por consumo de gasoil para calefacción en kg CO2/litro	0,00 toneladas
4205	Consumo anual de combustible para vehículos	2.273,00 litros
	Emisiones de CO2 por combustible para vehículos en kg CO2/litro	5,94 toneladas
4206	Dispone de prácticas y procedimientos para el ahorro y la eficiencia en el consumo de agua	NO
4207	Consumo anual de agua	0,00 m3
	Metros cúbicos de agua por Plantilla Media Equivalente	0,00 m3
	Indicador de emisiones de CO2 por consumo de energía de la organización	5,94 toneladas
	Indicador de emisiones de CO2 por Plantilla Media Equivalente	0,60 toneladas
	Indicador de emisiones de CO2 por cada 1.000 euros de cifra de negocio	63,56 toneladas

CONSUMO DE PAPEL (en oficinas)

4301	Utiliza papel reciclado de manera regular y mayoritaria	SI
4302	Utiliza papel con certificación de explotación forestal sostenible de manera regular y mayoritaria	NO
4303	Consumo anual de papel (número de paquetes de 500 folios)	15 DIN A4
	Indicador de kg de papel consumido por Plantilla Media Equivalente	3,76 kg

PREVENCIÓN Y RECOGIDA SELCTIVA DE RESIDUOS

4401	Dispone de prácticas y procedimientos para la prevención de residuos	SI
4402	Recoge la organización los residuos generales de manera selectiva	SI
4403	Recoge la organización los residuos especiales de manera selectiva	SI
4404	Si hace un control anual de los residuos generados: Rechazo	50 kg/año
4405	Si hace un control anual de los residuos generados: Recogida selectiva	100 kg/año
	Indicador de residuos y recogida selectiva generados en oficinas por Plantilla Media Equivalente	15,09 kg/año

OTROS CONSUMOS (productos con garantía de origen sostenible)

4501	Utiliza productos de limpieza ecológicos o respetuosos a nivel ambiental de manera regular y mayoritaria	NO
4502	Utiliza material de oficina con certificación de producción sostenible de manera regular y mayoritaria	NO
4503	Utiliza artículos de higiene con certificación de producción sostenible de manera regular y mayoritaria	NO
4504	Utiliza productos alimentarios con certificación de producción ecológica y/o de comercio justo	SI

COMPROMISO SOCIAL

PARTICIPACIÓN EN REDES Y MOVIMIENTOS SOCIALES

5101	Número de redes, federaciones, etc. en que participa	9	número
5102	Número de horas anuales dedicadas a estas entidades y redes	100	horas
	Índice de participación en entidades y movimientos sociales	0,01	

APORTACIONES ECONÓMICAS SOLIDARIAS

5201	Cantidad de excedentes económicos dedicados a proyectos sociales y/o aportaciones comunitarias	0	euros
	Porcentaje de aportaciones a la participación y cooperación sobre el resultado económico	0,00	%
5202	¿Es socia u opera con entidades de finanzas éticas?	SI	
5203	Importe total anual de recursos obtenidos de entidades de financiación ética en el último ejercicio	0	euros
	Indicador de porcentaje de recursos económicos sobre total de préstamos en entidades financieras	0,00	%
5204	Media anual de recursos económicos depositados en entidades de financiación ética	28.203	euros
	Porcentaje de recursos económicos sobre total de ahorros en entidades financieras	1,98	%

MERCADO SOCIAL

5301	Número de proveedores que pertenecen a la economía social y solidaria	21	número
	Indicador de porcentaje de proveedores de mercado social	8,61	%
5302	Importe total anual de las adquisiciones de bienes y servicios a proveedores de la economía social y solidaria	22.295	euros
	Indicador de porcentaje de compras a proveedores de mercado social	0,26	%
5303	Número de clientes que pertenecen a la economía social y solidaria	345	número
	Indicador de porcentaje de clientes de mercado social	1,66	%
5304	Importe total anual de ventas de bienes y servicios a clientes/usuarios de la economía social y solidaria	302.786	euros
	Indicador de porcentaje de ventas a entidades de mercado social	3,44	%

POLÍTICA LINGÜÍSTICA

5401	Todos los documentos de uso interno se escriben, editan y/o publican como mínimo en catalán	SI	
------	---	----	--

CALIDAD LABORAL

SEGURIDAD SOCIAL

6101 La entidad está al día en el pago de cuotas a la Seguridad Social SI

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

6201 Tiene implantado un sistema de Prevención de Riesgos Laborales SI

6202 Toma medidas activas para la promoción de la salud en los centros de trabajo SI

SALUD LABORAL

6301 Número de horas anuales de baja 68 mujeres 40 hombres
Indicador de absentismo por baja laboral en mujeres/hombres 0,76 % 0,47 %
Indicador de absentismo por baja laboral en la organización 0,62 %

ESTABILIDAD LABORAL

6401 Número de despidos, bajas voluntarias y jubilaciones 0 mujeres 1 hombres
Indicador de rotación de plantilla 0 personas
Total de personas trabajadoras en las organización 13 personas

6402 Número de contratos indefinidos 4 mujeres 5 hombres
Indicador de contratos indefinidos sobre el total de personas trabajadoras en la organización 69 %

6403 Número de contratos temporales 3 mujeres 1 hombres
Indicador de contratos temporales sobre el total de personas trabajadoras en la organización 30,77 %

6404 Número de contratos en prácticas (becarios, prácticas, personas en inserción, etc.) 0 mujeres 0 hombres
Indicador de contratos en prácticas sobre el total de personas trabajadoras en la organización 0,00 %

CREACIÓN DE EMPLEO

6501 Número total de personas en plantilla (con contrato) durante el ejercicio anterior 4 mujeres 5 hombres

6502 Número total de personas en plantilla (con contrato) durante el presente ejercicio 7 mujeres 6 hombres
Indicador de nuevas contrataciones respecto al ejercicio anterior 4 personas

REGULACIÓN DE PRESTACIONES DE TRABAJO

6601 La organización dispone de un reglamento interno de gestión de las relaciones laborales en la organización NO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

CONDICIONES DEL ENTORNO

L101	Condiciones físicas de tu entorno laboral (temperatura, luz, ruido, etc.)	7,69
L102	Calidad y disponibilidad de los equipos y herramientas para la ejecución de tu trabajo	8,38
L103	Seguridad de tu entorno de trabajo respecto a situaciones de riesgo no controladas	9,08

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

L201	Grado de adecuación del volumen de trabajo a la jornada laboral	6,54
L202	Grado de adecuación del trabajo que haces en relación a tus conocimientos de base	7,77
L203	Posibilidad de concentración que te permite tu entorno directo	6,08

TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

L301	Grado de autonomía que tienes para organizarte en el trabajo	8,77
L302	Oportunidades de formación y de crecimiento profesional que te ofrece la organización	6,92
L303	Posibilidades que tienes de participar en la marcha general de la organización	8,08

RELACIONES SOCIALES Y LIDERAZGO

L401	Clima laboral (ambiente general, relación con compañeros/as, etc.)	7,69
L402	Formas de resolución de conflictos en la organización y calidad de liderazgo	7,08
L403	Grado de apoyo que recibes de tus compañeros y compañeras de trabajo	7,69

COMPENSACIONES

L501	Valora el salario	5,38
L502	Grado de cumplimiento de la organización respecto al pago de las nóminas	9,77
L503	Grado de estabilidad que te da tu lugar de trabajo	8,77

CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y FAMILIAR

L601	Si necesitas cambiar de horario o trabajar desde tu domicilio, en qué grado la organización lo permite	8,23
L602	Nivel de conciliación entre la vida laboral y personal que tu trabajo de permite	8,62

GRADO DE COHERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS PRINCIPIOS

L701	De democracia interna	7,54
L702	De igualdad	7,23
L703	De respeto por el medio ambiente	8,46

SATISFACCIÓN GLOBAL

L801	Grado de satisfacción que te da el trabajo que haces	7,54
L802	Valora finalmente tu grado de satisfacción global por ser miembro de la organización	8,62

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL VOLUNTARIADO

ACOGIDA Y EMPODERAMIENTO PERSONAL

V101	Calidad de los protocolos de acogida y acompañamiento al voluntariado de la organización	6,00
V102	Grado de aprendizaje y crecimiento personal que obtienes trabajando voluntariamente en la organización	8,17
V103	Grado de adecuación de los programas y herramientas de apoyo ofrecidos por la organización (formación, recursos)	6,39

INCIDENCIA Y ADECUACIÓN DEL TRABAJO

V201	Posibilidades que tienes de participar en la marca general de la organización	7,83
V202	Grado de incidencia que tiene tu opinión en las decisiones que se acaban tomando	6,87
V203	Grado de adecuación del trabajo que haces respecto a las posibilidades de aportar	7,83

RELACIONES SOCIALES Y LIDERAZGO

V301	Clima relacional (ambiente general, relación con compañeros/as, etc.)	9,25
V302	Formas de resolución de conflictos en la organización y calidad de liderazgo	7,96
V303	Grado de apoyo que recibes de tus compañeros y compañeras de trabajo	8,57

GRADO DE COHERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS PRINCIPIOS

V401	De democracia interna	8,71
V402	De igualdad	9,00
V403	De respeto por el medio ambiente	9,26

SATISFACCIÓN GLOBAL

V501	Grado de satisfacción que te da el trabajo que haces	8,58
V502	Valora finalmente tu grado de satisfacción por ser miembro de la organización	9,13

CALIDAD PROFESIONAL

SEGUIMIENTO CONTABLE

7101	La organización ha hecho auditoría externa y/o intervención de cuentas del último ejercicio económico	SI
------	---	----

SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN

7201	La organización dispone de sistemas formales de calidad, medio ambiente, salud y seguridad y/o RS	NO
------	---	----

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

INDICADORES DE CALIDAD DE BIENES O SERVICIO

P101	Calidad del bien o servicio ofrecido	8,63
P102	Plazos de entrega (cumplimiento de plazos, condiciones de entrega, etc.)	8,31
P103	Relación calidad-precio	7,00
P104	Atención recibida	8,27
P105	Capacidad de respuesta ante urgencias	8,30
P106	Grado de claridad y transparencia ofrecida por la organización en la relación comercial	8,69
P107	En caso de reclamaciones, valora tu satisfacción respecto a cómo se han atendido	8,64

INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

P201	La organización de la que eres cliente, usuaria o beneficiaria ofrece la información sobre ella misma	8,75
P202	La organización de la que eres cliente, usuaria o beneficiaria ofrece canales de participación	8,69