

Retrat robot XES 2010: cercant la cara humana de l'economia

Comissió de Balanç Social



auditoriasocial@xes.cat

7 de novembre de 2011

PRÒLEG

Fa quatre anys, les empreses i entitats de la Xarxa d'Economia Solidària vam començar a elaborar els nostres balanços socials. Ens movien tres voluntats. La voluntat de saber, més ben dit de saber-nos, perquè no ens conformàvem amb impressions i amb el dia a dia per conèixer la realitat de les nostres organitzacions, sinó que volíem aturar per un moment el ritme frenètic de la feina per tal d'avaluar-nos i fer-ho sobre múltiples facetes i des d'una polifonia de veus.

Voluntat de mostrar perquè estàvem íntimament convençudes que, malgrat totes les misèries i insuficiències que arrosseguem, estàvem parint una forma de fer empresa i economia substancialment més justa, democràtica, equitativa i sostenible que la dominant, i això la societat ho havia de conèixer.

Finalment, voluntat de millorar perquè manteníem la mateixa autoexigència ètica que va arrossegar els nostres col·lectius humans, en el seu dia, cap a l'aventura d'emprendre en clau cooperativa, social i solidària, i necessitàvem una eina que ens il·luminés els camins de millora.

Avui aquestes tres voluntats es mantenen intactes i l'eina per dur-les a la pràctica s'ha perfeccionat de manera considerable. Malgrat que encara són poques les organitzacions que fan el balanç social a causa de la migradesa de mitjans, de la XES per promoure'l i de cada organització per emplenar-lo, en aquesta quarta edició ja podem afirmar que el balanç social ha esdevingut una eina del tot consolidada.

Des del conjunt de la XES volem agrair a totes les persones de la Comissió del Balanç Social el munt d'hores que desinteressadament hi dediquen, així com a totes les empreses i entitats que l'han realitzat la seva participació. Si confeccionar el balanç comporta sempre un esforç, mantenir-lo ara, en moments tan complicats com el que estem vivint, no fa sinó demostrar una vegada més la fermesa del seu compromís social.

Jordi Garcia Jané
President XES
Novembre de 2011

Introducció

Un any més tornem a publicar els resultats del **Balanç Social agregat 2010 de la XES**, que trobareu també en el nostra web (www.xes.cat), i que mira de fer un retrat robot de les aportacions socioambientals de la Xarxa durant l'any 2010. Aquesta ha estat la quarta edició i hi han participat 38 entitats; el 2008 hi van participar 17; el 2009, 47; i el 2010, 50.

Tot el que es tracta en aquest informe és fruit d'un procés col·lectiu i voluntari de recollida de dades, i l'explotació posterior d'aquestes dades es basa més en intuïcions i mètodes artesans que en certes rigoroses i complexes explotacions estadístiques. En aquest sentit el Balanç Social de la XES adopta també la funció de laboratori R+D sobre desenvolupament organitzacional (DO) i responsabilitat social (RSO), fent dels qüestionaris els nostres microscopis, i dels fulls de càlcul les nostres provetes. La finalitat en tant que laboratori no és altra que mirar de fomentar la curiositat i l'esperit crític respecte al procés col·lectiu de construcció del sector de l'economia solidària. Per tant, cal relativitzar els gràfics i resultats que es mostren en aquest informe, però no per això deixar d'atrevir-se a fer conjectures i elaborar hipòtesis, encara que sigui per falsar-les posteriorment.

El Balanç Social procura ser una eina senzilla, operativa i universal amb la qual cada organització pot descriure i mesurar les seves aportacions socials, laborals, professionals i ecològiques fetes al llarg de l'exercici, i té dues grans utilitats, l'externa i la interna. Externament, serveix per difondre i donar visibilitat a les actuacions socialment responsables de les entitats de l'economia solidària, tant en l'àmbit sectorial mitjançant la publicació del **Balanç Social Agregat**, com del particular de cada organització; i internament, per a cada empresa o entitat en particular, ja que serveix per tenir una idea en conjunt de les pròpies aportacions, així com detectar les fortaleses i les debilitats per tal de millorar. El 2011 hem anat més enllà oferint la possibilitat, per primera vegada, d'atorgar un "**segell d'entitat de l'Economia Solidària**" que acrediti totes aquelles organitzacions que, a més de fer el Balanç Social complet, hagin signat la Declaració Certificada de Compromís. Tanmateix, el Balanç Social es pot seguir fent també en el cas que l'organització tingués interès a mesurar les seves aportacions socials, però en canvi, pel que fos, no volgués obtenir el segell.

El context de crisi econòmica i l'impacte estructural que té sobre les organitzacions ha estat el principal motiu al·legat per excusar la participació de moltes entitats. Tot i així, l'esforç ha estat important i generós.

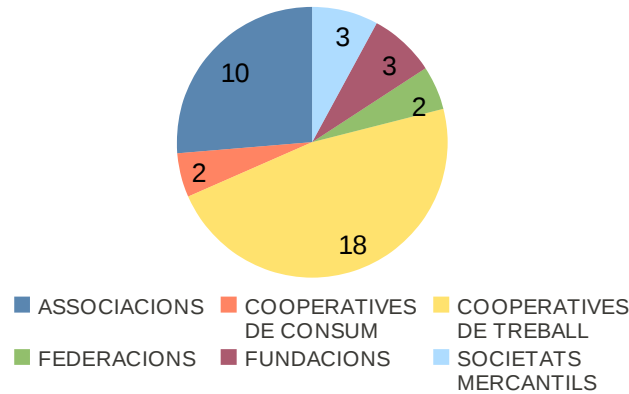
La Comissió de Balanç Social agraeix la paciència, participació, dedicació i col·laboració de totes les persones que s'han implicat en el procés i de totes les organitzacions que han fet l'esforç de participar i que han estat:

3TURONS	ATTAC	ESCOLTES	ICARIA
6TELL	BARNACIBER	ETCS	KOINOS
AFOCA	CIRERES	EXLIBRIS	LA COTXERA
AIGUASOL	CIUTAT INVISIBLE	FCCUC	MALEA
ALTERNATIVA 3	CLARABOIA	FDC	MARIANAO
ANDROMINES	COOP57	FETS	MONVERD
APOSTA	CRIC	FOLIVERD	ORLANDAI
APOSTROF	ECOINSTITUT	FUTUR	SODEPAU
ARÇ ASSEG.	EDPAC	GEDI	TREVOL
ARÇ INTERCOOP.	EDUVIC		

Univers representat

Hi han participat un total de 38 entitats. Predominen les 18 cooperatives de treball, que representen un 47% de les entitats que han fet el Balanç Social i destaquen també les 10 associacions, que representen un 26% del total.

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA



ASSOCIACIONS	10	26,3%
COOPERATIVES DE CONSUM	2	5,3%
COOPERATIVES DE TREBALL	18	47,4%
FEDERACIONS	2	5,3%
FUNDACIONS	3	7,9%
SOCIETATS MERCANTILS	3	7,9%
TOTAL	38	100,0%

Tot i el nombre relativament reduït d'organitzacions que han fet el Balanç Social 2010-2011, destaquen les xifres absolutes de l'univers de persones i entitats representades.

Vegem les dades següents:

Univers de persones representades	25371
Socis i socias de consum	22009
Organitzacions representades	434
Llocs de treball suportats directament	1181

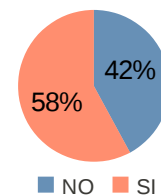
Segell BSXES: de camí cap a la certificació



Des del 2010, la XES ofereix la possibilitat d'obtenir un segell d'excel·lència empresarial sota criteris d'economia solidària.

22 de les 38 organitzacions que han realitzat el Balanç Social, un 58%, han sol·licitat certificat. D'aquestes 22 n'hi ha 3 que no han lliurat el Balanç Social complet, condició imprescindible per poder accedir al segell de certificació. Per tant, finalment, son 19 les entitats autoritzades a obtenir el segell de certificació.

Certificats



L'economia solidària desenvolupa i promou un model de producció, inversió, distribució, comercialització i consum que mira de ser democràtic, participatiu, equitatiu i respectuós amb l'entorn, per tant no es dirigeix a un sol objectiu com ho fa el neoliberalisme, el client, sinó que es dirigeix a totes i cadascuna de les persones implicades en la cadena de proveïment implícita en tota activitat econòmica. Consisteix, per tant, a tornar a posar l'economia al servei de les persones.

Tot i que les actuacions socialment responsables de persones i organitzacions també formen part de la condició humana, i es porten aplicant des dels inicis de la humanitat, sempre han estat minoritàries. No és fins als anys 90 del segle passat que a Europa es comença a prendre seriosament el concepte de Responsabilitat Social de les Organitzacions i tot el que porta implícit. No obstant això, el sistema neoliberal s'apropia ràpidament d'aquesta línia discursiva i mira d'instrumentalitzar-la i utilitzar-la en el seu benefici, acaparant els recursos i també els canals de difusió i deixant de banda tot un sector d'empreses i entitats que ja tenen aquests tipus d'actuacions integrades en el seu ADN, fins i tot en els seus principis fundacionals, com són les organitzacions de l'economia solidària.

Més enllà del rentat d'imatge de les grans empreses en forma de memòries de sostenibilitat i campanyes de màrqueting social, de les campanyes electorals dels partits polítics on prometen tot allò que cal fer però que mai no compliran, i de les confuses certificacions de qualitat dissenyades per a i per les mateixes empreses que les apliquen, la importància d'aquest tipus d'eines pròpies, creades a partir de múltiples realitats de petites i mitjanes organitzacions de l'economia solidària, és cabdal per:

- Donar visibilitat a les actuacions socialment responsables de l'economia solidària
- Millorar el coneixement sobre el comportament i l'evolució del sector
- Millorar la cohesió i la percepció, tant interna com externa, del sector

Aquest segell vol ser el primer pas cap a una certificació pròpia de l'economia solidària.

El certificat de la XES implica assumir les condicions recollides en el model de declaració de compromís.

DECLARACIÓ CERTIFICADA DE COMPROMÍS
per a l'elaboració del Balanç Social 2010 de la XES



Reunida la junta de govern de l'empresa/entitat
amb NIF i domicili fiscal a

CERTIFICA

Que, tenint present el principi de voluntarietat del Balanç Social de la XES, l'organització que representem està interessada a participar en la campanya 2011 de Balanç Social per avaluar socialment l'exercici del 2010, i es compromet a:

1. Retornar els qüestionaris correctament omplerts dins els terminis estipulats per la Comissió de Balanç Social de la Xarxa d'Economia Solidària (XES)
2. Facilitar només dades certes i vertaderes
3. Penjar al propi web els resultats del seu Balanç Social
4. Establir tres objectius de millora (com a mínim) per a l'exercici 2011, relacionats amb els indicadors del Balanç Social i especificats quantitativament; intentar assolir-los durant l'exercici, i comprometre's a fer-ne després el seguiment i l'avaluació corresponent
5. Permetre a la XES verificar i/o auditar qualsevol paràmetre del Balanç Social sense previ avís per garantir-ne la fiabilitat, en cas que aquesta ho consideri oportú
6. Visibilitzar en les seves comunicacions el segell que acredita que ha confeccionat el Balanç Social, que li serà dispensat per la XES si porta a terme aquests compromisos.

I, perquè consti, signem aquest certificat.

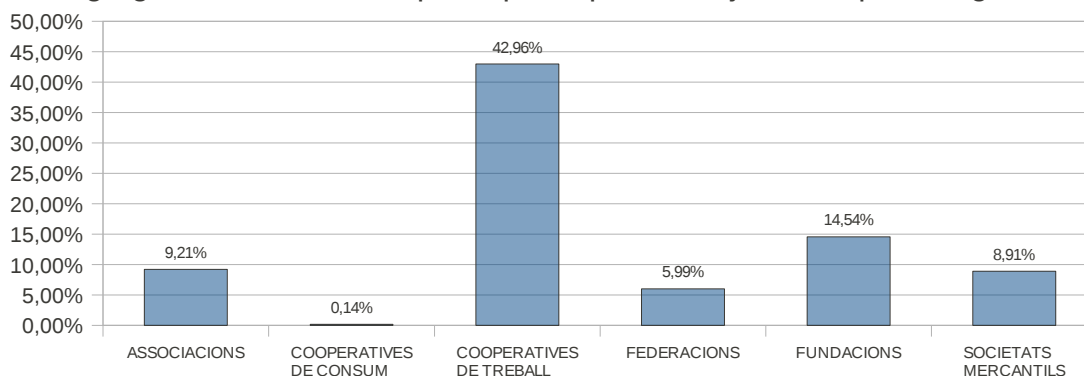
....., de/d' del 2011.

President/a

Capítol 1. Democràcia

El primer capítol és el de democràcia. Veient les dades agregades per forma jurídica/tipus d'organització es podria dir que la democratització és una assignatura pendent per a la majoria d'organitzacions, tret de per les cooperatives de treball, que tenen un grau de democratització superior al 40%, mentre que tota la resta es troba per sota del 15%.

Grau agregat de democràcia i participació per forma jurídica/tipus d'organització



Observant les dades agregades amb més detall emergeixen interrogants com ara, a tall d'exemple:

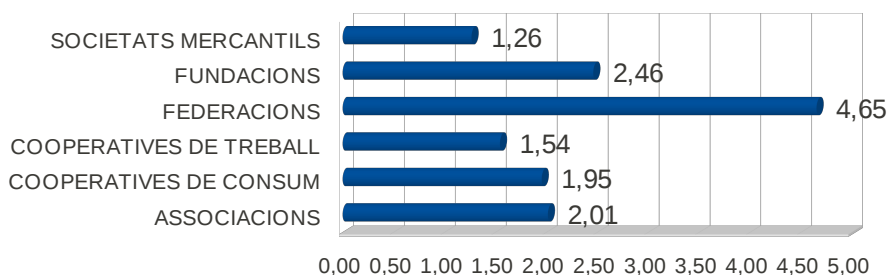
- A què es deu el baix grau de participació en les associacions, molt especialment pel que fa a la participació en les polítiques de l'organització? Sovint les associacions tenen un nombre elevat de socis, però només uns quants treballen de forma remunerada o exerceixen els càrrecs de direcció, que són els que desenvolupen el dia a dia de l'activitat de l'organització. En aquest sentit, els nivells de participació en les associacions són baixos, i aquest estudi només confirma una vegada més una cosa que ja tothom reconeix, però si ens baséssim només en l'estructura laboral i directiva de les associacions, els resultats serien semblants als de les cooperatives. En realitat, moltes associacions ja inclouen un component de cooperativisme en el seu funcionament quotidià, però per la seva forma jurídica no es pot veure del tot reflectit en els indicadors actuals del BS de la XES. Fóra interessant tenir en compte aquesta incoherència a l'hora de valorar els indicadors de democràcia en les associacions, i tenir-ho en compte en futures edicions.
- Deixant de banda les cooperatives de treball com a paradigma de l'excel·lència democràtica empresarial, destaca el grau de democratització de les fundacions participants, per sobre de les associacions i de la resta de tipus d'entitats.

	% participació política de l'org.			% participació decisions en l'org.			elecció òrgans de govern		
	pla estrat.	pressupost	excedents	pla estrat.	pressupost	excedents	òrgans govern	càrrecs directius	
ASSOCIACIONS	1,56%	0,53%	0,32%	1,54%	23,17%	22,52%	23,42%	0,64%	9,21%
COOPERATIVES DE CONSUM	0,14%	0,05%	0,14%	0,14%	0,14%	0,14%	0,29%	0,08%	0,14%
COOPERATIVES DE TREBALL	61,64%	36,93%	37,58%	46,55%	47,20%	43,30%	49,28%	21,20%	42,96%
FEDERACIONS	2,91%	3,24%	3,24%	4,21%	4,21%	12,94%	12,94%	4,21%	5,99%
FUNDACIONS	17,55%	9,09%	13,79%	27,59%	15,99%	13,48%	11,60%	7,21%	14,54%
SOCIETATS MERCANTILS	10,43%	8,70%	10,43%	10,43%	8,70%	9,57%	6,96%	6,09%	8,91%
	15,71%	9,75%	10,92%	15,08%	16,57%	16,99%	17,42%	6,57%	

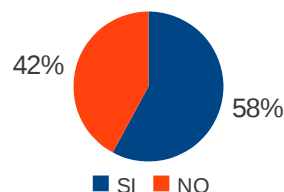
Capítol 2. Igualtat

Observant les dades agregades en aquest capítol es podria dir que aprofitem sobradament, encara que les organitzacions de segon grau mostrin una desviació significativa.

Les darreres reflexions en el marc de la comissió de Balanç Social de la XES ens han portat a considerar com a raonable una banda salarial de 1-3. Es podria considerar un segon tram, per exemple de 3-5, sempre que hi hagués un compromís d'anar redistribuint millor els recursos, i més enllà d'això es faria necessari estudiar cada cas.



Respecte dels plans d'igualtat, 22 entitats, un 58% del total, si que en tenen. No s'ha comprovat encara però presumiblement és un índex molt superior al de la resta de sectors mercantils i industrials privats.

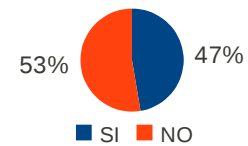


Treballem també per a la inclusió social i laboral, oferint 124 llocs de treball directes a persones en risc d'exclusió, les quals representen un 13% del total de persones contractades en la mostra. També destaquen l'elevat grau de cooperativització de les cooperatives de treball, i l'elevat grau de feminització dels càrrecs de responsabilitat, que és superior al 70%. Si aquesta xifra es corrobora, això podria suposar un índex que, en temps de crisi, existeix una tendència a la feminització dels càrrecs directius i llocs de responsabilitat, una cosa que en l'imaginari col·lectiu ja sabem molts i moltes de nosaltres: el sistema patriarcal també s'ha revelat en crisi, insostenible, antidemocràtic, excloent, autoritari, violent i incapaç de donar resposta a la necessitat de canvi de paradigma. Estaria bé comparar aquestes dades amb algunes dades agregades d'altres sectors mercantils i industrials.

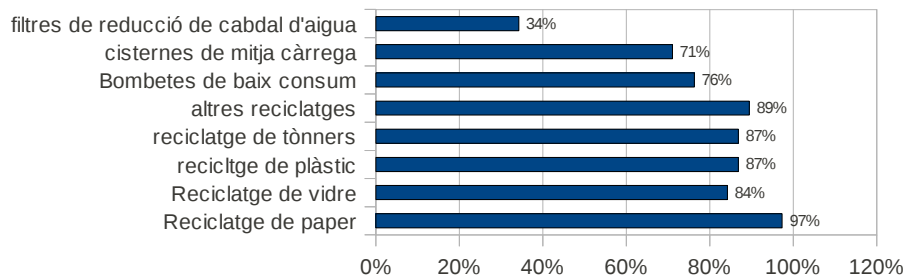
Persones en risc d'exclusió contractades?	124	(% sobre total contractats)
	13%	
Grau cooperativització (només coopes treball)	66%	(sobre total socis treballadors)
	18%	(sobre total persones contractades)
Total de persones en òrgans de govern	242	
Total de dones en càrrecs de responsabilitat	179	
% de feminització dels càrrecs directius	74%	

Capítol 3. Sostenibilitat medi ambiental

També traiem molt bona nota en les mesures del capítol de sostenibilitat mediambiental. Per començar 20 de les 38 organitzacions participants, un 53%, tenen formalitzat un pla de sostenibilitat.



Respecte a les mesures concretes de sostenibilitat ambiental, en el gràfic següent es detalla el percentatge de compliment de la mostra amb cadascuna de les mesures. Veiem que els valors són molt elevats i en molts casos difícilment millorables, tret el relatiu al consum d'aigua. Seria interessant comparar aquests resultats amb altres sectors mercantils i industrials.



Com a dades per tenir en compte també, sobretot per a una possible anàlisi comparativa, tenim també les mitjanes de consum d'aigua i d'electricitat en € per persona i any.

Consum mitjà d'electricitat en € per persona i any	222,34 €
Consum mitjà d'aigua en € per persona i any	48,66 €

Capítol 4. Participació comunitària

Les entitats de la XES es troben fortament vinculades, enxarxades i compromeses amb tota mena de moviments socials i de campanyes amb vocació transformadora. De les finances ètiques al consum responsable, dels moviments pacifistes als ecologistes, la xarxa de vincles i objectius comuns s'estén de forma multisectorial i més enllà de les nostres fronteres. Es confirma una no gens negligible aportació de l'Economia Ssolidària als moviments socials.

	% de temps voluntariat
ASSOCIACIONS	40%
COOPERATIVES DE CONSUM	5%
COOPERATIVES DE TREBALL	9%
FEDERACIONS	44%
FUNDACIONS	28%
SOCIETATS MERCANTILS	6%
MITJANA	22%

Infraestructures cedides en € per any	304.204,00 €
Aportacions econòmiques en € per any	371.769,00 €

El fet de preguntar per si participen o no en xarxes i moviments internacionals ens aportaria informació parcial sobre el grau d'internacionalització.

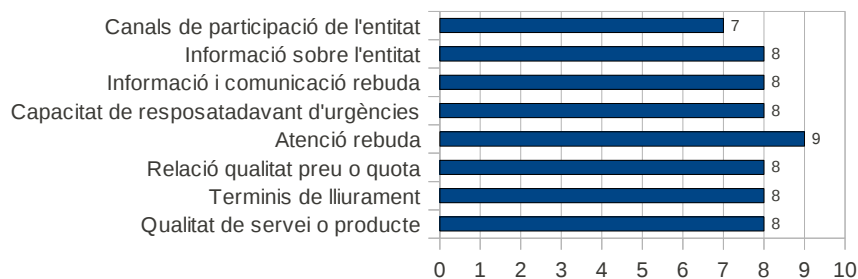
Capítol 5. Qualitat Laboral

Els indicadors mesurats en els qüestionari de qualitat laboral miren de copsar, mitjançant una escala de l'1 al 10, percepcions subjectives dels treballadors i treballadores respecte a la seva organització. Els valors més baixos, com ja es va detectar també en anteriors campanyes, són els relatius a la participació, la jornada i el sou. En resum, això podria voler dir que, en termes generals, percebem molt positivament la pertinença a les nostres organitzacions i al sector, però sovint a canvi d'un gran sacrifici personal en termes de jornada i sou... "vivim indignats, però feliços".



Capítol 6. Qualitat Professional

El qüestionari de qualitat professional mira de copsar, mitjançant una escala de l'1 al 10, percepcions subjectives dels clients, proveïdors, socis i usuaris respecte dels serveis i el tracte rebut des de l'organització. També es manifesten uns valors molt elevats, la qual cosa és garantia de professionalitat en les nostres respectives activitats, però l'indicador de canals de participació torna a destacar a la baixa. Si es confirma, i tenint en compte que la participació també és una debilitat de la qualitat laboral, podríem dir que la participació és l'assignatura pendent del sector, si més no l'àmbit més millorable.



Destaquen també la inversió en temps de formació per als treballadors i el fet que un terç de les 38 entitats participants ja disposaven amb anterioritat d'algun certificat de qualitat.

Total d'hores dedicades a formació en el 2010	18574	hores
Entitats que ja tenen una o mes certificacions	12	
% d'entitats amb certificacions sobre el total	32%	(% sobre total d'entitats)

Capítol 7. Compra i inversió ecosocial

Aquests indicadors mesuren el grau de construcció de mercat social, i són comparables amb les dades agregades de les campanyes anteriors. L'estudi comparatiu està en fase d'elaboració.

% de proveïdors de mercat social	32%
% de clients de mercat social	44%
% d'estalvi en finances ètiques	24%
Entitats que tenen estalvis ètics	16
% d'entitats amb finances ètiques	42%

(Sobre total lliurats)

El fet de preguntar si tenen o no proveïdors i clients a l'estranger ens aportaria informació parcial sobre el grau d'internacionalització.

Capítol 8. Normalització lingüística

La normalització lingüística és un element clau per al desenvolupament de qualsevol activitat, ja que aquesta es desenvolupa sempre en un marc sociocultural singular. En el cas de la XES, gairebé el 100% de totes les comunicacions orals i escrites es fan almenys en català.

	Sobretot en català	Sobretot en castellà	En català i castellà
Comunicació oral interna	84%	0%	16%
Comunicació escrita externa	84%	3%	13%

El fet de preguntar sobre si les comunicacions externes es fan també en altres idiomes estrangers ens aportaria informació parcial sobre el grau d'internacionalització.

Perspectives de futur

Després d'un any de prova pilot i tres anys de rodatge, el Balanç Social es disposa a donar un salt qualitatiu. Des de finals del 2010, la comissió de Balanç Social ha estat treballant específicament sobre la integració de les metodologies emprades per la XES i per COOP57, i ens han portat a l'elaboració d'un qüestionari integrat d'Auditoria Social que manté l'esperit de senzillesa, operativitat i universalitat del seu predecessor, però que millora molt en validesa i coherència. Aquesta nova eina d'Auditoria Social vol ser l'instrument per obtenir el segell i per convalidar una part molt important del procés d'elegibilitat i atorgació de crèdits per part de COOP57. D'aquesta manera, l'Auditoria Social de XES i COOP57 en converteix en una eina clau per a l'excel·lència empresarial de les organitzacions de l'economia solidària. Fins ara s'ha tractat d'una mesura voluntària i auto administrada, que no comportava cap mena de deure ni obligació, però en el futur podria ser un requisit imprescindible per poder ser socis de la XES i de COOP57. També s'està difonent l'eina per AGENDAXXI i el CAB (Consell d'Associacions de Barcelona). L'Auditoria Social de la XES arrenca una nova etapa amb vocació de valor afegit i font d'autofinançament intern i de servei i extensió externs.

ANNEX 1: QÜESTIONARI BS XES (versió 2010-2011)

DADES DE L'ENTITAT

Raó social:	NIF:	
Forma jurídica:	Sector d'activitat:	
Domicili social:		
Tel.:	a/e:	web:
Persona de contacte:		Tel. de contacte:

(poden ser membres tant persones com entitats) Nombre total de membres de l'organització:	
(només cooperatives) Nombre de socis treballadors:	
(totes les empreses i entitats) Nombre de persones treballadores assalariades:	
(associacions i cooperatives de consum) Nombre de persones sòcies:	
(només entitats de segon grau) Nombre d'organitzacions sòcies (entitats, empreses....):	
Altres (especifiqueu):	

I. DEMOCRÀCIA

Els indicadors de democràcia tracten de mesurar els graus de democràcia directa i de democràcia representativa

1. Participació en l'elaboració de la política de l'organització que va ser vigent el 2010:	
a) Quantes persones (sòcies, assalariades...) van participar en la formulació del darrer pla estratègic?	
b) Quantes persones (sòcies, assalariades...) van participar en l'elaboració del pressupost de 2010?	
c) Quantes persones (sòcies, assalariades...) van participar en la formulació de la proposta de destinació dels excedents de 2010?	
2. Participació en la decisió de la política de l'organització que va ser vigent el 2010:	
a) Quantes persones van participar en l'aprovació del pla estratègic?	
b) Quantes persones van participar en l'aprovació del pressupost de 2010?	
c) Quantes persones van participar en l'aprovació de la destinació dels excedents de 2010?	
3. Participació en l'elecció dels membres dels òrgans de govern en actiu durant el 2010:	
a) Quantes persones van participar en la darrera elecció dels membres dels òrgans de govern?	
b) Quantes persones van participar en la darrera elecció dels càrrecs directius (gerents/coordinadors/directors)?	

Nombre de persones que integren la Junta de Govern o Consell Rector:

II. IGUALTAT

Nombre de dones que treballen o ocupen algun càrrec de responsabilitat a l'organització:	
Nombre de persones en risc d'exclusió contractades (majors de 45, persones nouvingudes i discapacitats):	

4. Igualtat de gènere	
a) Quantes dones ocupen càrrecs de responsabilitat (patronat, Consell Rector, gerència, caps d'àrea, junta directiva...).	
b) Hi ha una política d'igualtat a l'organització?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>
5. Banda salarial	
a) Salari més baix brut anual? (calculat sobre la base de jornada completa)	
b) Salari més alt brut anual? (calculat sobre la base de jornada completa)	

6. Grau de cooperativització.

De les persones contractades, quants són socis treballadors? (només per a cooperatives i societats laborals)

--

III. SOSTENIBILITAT MEDIAMBIENTAL**7. Existia a 31/12/10 una política i/o pla d'acció de sostenibilitat?**

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

8. Accions de sostenibilitat ambiental

a) Es fa reciclatge...

- de paper?
- de vidre?
- de plàstic?
- de tòners?
- altres (ordinadors, piles...)?

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

b) Quina ha estat la despesa anual en € de consum energètic en el 2010 per persona al lloc de treball? (Només per a oficines. Cal dividir la despesa anual pel nombre de persones que hi treballen)

- S'utilitzen bombetes de baix consum?

	€
--	---

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

c) Quina ha estat la despesa anual en € de consum d'aigua en el 2010 per persona al lloc de treball? (Només per a oficines. El mètode de càlcul és el mateix que per al consum d'energia)

- S'utilitzen cisternes de mitja càrrega?
- S'utilitzen filtres d'aixeta per reduir el cabal d'aigua?

	€
--	---

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/>

9. Quines accions de millora mediambiental ha fet l'organització durant el 2010?

-
-
- ...

IV. PARTICIPACIÓ COMUNITÀRIA**10. Entitats, moviments i iniciatives amb vocació de millora social en què l'organització va participar o col·laborar durant el 2010. (Enumereu-les)**

- Entitats:
- Xarxes:
- Coordinadores/Federacions:
- Moviments Socials:
- Altres:

11. Contribució estimada

- a) Estimació en % del temps voluntari dedicat:
(fes una estimació aproximada i agregada del % de temps dins de la jornada laboral del 2010 que van dedicar els membres de l'organització a projectes socials i que va ser computat com a temps de treball)
- Estimació en € de la cessió d'infraestructures:
(valora en € l'aportació de l'entitat el 2010 en cessió d'infraestructures a projectes socials i comunitaris)
- c) Aportacions econòmiques durant el 2010:
(indica el total en € d'aportacions econòmiques de l'entitat a projectes socials i comunitaris)

	%
	€
	€

V. QUALITAT LABORAL**12. Grau de satisfacció a la feina**

Annex 1: enquesta de qualitat laboral

VI. QUALITAT PROFESSIONAL**13. Tenint en compte el nombre de socis treballadors i/o persones assalariades, quantes hores en total s'han dedicat a formació durant l'any?**

--

14. Certificacions que acredita l'organització (ISO, EMAS, RSECOOP...). Enumereu-les: _____

15. Grau de satisfacció del servei/producte
Annex 2: enquesta de qualitat professional

VII. COMPRA I INVERSIÓ ECOSOCIAL

16. Grau d'implicació en la construcció del mercat social

- a) De quants proveïdors disposa l'organització aproximadament?
- b) Quants d'ells pertanyen a l'economia social i solidària?
- c) De quants clients (si són persones jurídiques) disposa l'organització aproximadament?
- d) Quants d'ells pertanyen a l'economia social i solidària?

17. Grau d'implicació en les finances ètiques

- a) Quin percentatge dels recursos econòmics de l'organització estan dipositats en una entitat de finances ètiques?

--

VIII. NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

18. Contribució al procés de normalització de la llengua catalana

- a) Les comunicacions orals externes de l'organització són:

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| |
| <input type="checkbox"/> Sobretot català
<input type="checkbox"/> Sobretot castellà
<input type="checkbox"/> Català i castellà |

- b) Les comunicacions escrites externes de l'organització són:

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sobretot català
<input type="checkbox"/> Sobretot castellà
<input type="checkbox"/> Català i castellà |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Objectius de millora per al 2011 (*):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- n. ...

(*): Optatiu però necessari per obtenir el segell acreditatiu d'haver fet el balanç social 2010. Cal formular almenys 3 objectius de millora per a l'exercici 2011. Les entitats que vulguin obtenir el segell han de signar també la Declaració Certificada de Compromís.

ANNEX 1

QÜESTIONARI SOBRE QUALITAT LABORAL

Aquest qüestionari està adreçat a totes les persones que desenvolupen una activitat laboral a l'organització. S'ha de respondre individualment i anònimament, segons les opinions i percepcions de cadascú, marcant un valor de 0 a 10 (de més negatiu o baix a més positiu o alt), o bé el no sap/no contesta.

Nom de l'empresa o entitat i forma jurídica:

Nombre de qüestionaris enviats:

Nombre de qüestionaris contestats:

- a) Valora el clima laboral (ambient general, relació amb companys/es, etc.)
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- b) Valora el grau de satisfacció que et dóna la feina que fas
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- c) Valora el sou
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- d) Valora la jornada laboral (hores de treball, horari, volum de feina, etc.)
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- e) Valora l'esforç de la teva organització a oferir-te mecanismes de conciliació entre vida laboral i personal (ajustos horaris, flexibilitat, etc.)
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- f) Valora el nivell de conciliació entre la vida laboral i personal que la teva feina et permet (temps de desplaçament...)
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- g) Valora el grau d'autonomia que tens per organitzar-te la feina
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- h) Valora les formes de resolució de conflictes a l'organització
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- i) Valora les possibilitats que tens de participar en la marxa general de l'organització (accés a la informació, espais de participació...)
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- j) Valora les oportunitats de formació i creixement professional que t'ofereix l'organització
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc
- k) Altres: si consideres important valorar algun altre aspecte, descriu-lo i valora'l (del 0 al 10)
- l) Valora, finalment, el teu grau de satisfacció global per ser membre de l'organització
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

ANNEX 2

QÜESTIONARI SOBRE QUALITAT PROFESSIONAL

Aquest qüestionari està adreçat als clients, usuaris, socis o entitats de primer grau que utilitzin els serveis o productes de l'empresa o entitat. Per respondre'l, cal marcar un valor de 0 a 10 (de més negatiu o baix a més positiu o alt), o bé el no sap/no contesta.

Nom de l'entitat i forma jurídica:
 Nombre de qüestionaris enviats:

Sector d'activitat:
 Nombre de qüestionaris contestats:

- Valora els següents aspectes de la qualitat del servei/producte que t'ofereix:

a) La qualitat del servei o producte

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

b) Els terminis de lliurament (compliment de terminis, condicions de l'entrega, etc.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

c) La relació qualitat-preu o quota

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

d) L'atenció rebuda

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

e) La nostra capacitat de resposta davant urgències

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

f) La informació i comunicació rebuda (informacions del producte, pressupostos, contacte, etc.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

g) Altres: si consideres important valorar algun altre aspecte, descriu-lo i valora'l o valora'ls (del 0 al 10)

- Consideres que l'empresa o entitat de la qual ets client/a, usuari/ària o soci/sòcia t'ofereix la informació necessària sobre ella mateixa?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc

- Consideres que l'empresa o entitat de la qual ets client/a, usuari/ària o soci/sòcia t'ofereix canals de participació adequats?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ns/nc