

REGISTRE INFORMATIU DE L'ENTITAT

Nom de l'entitat Coop57, SCCL
 NIF de l'entitat F58396524
 Adreça de l'entitat C/ Premià, 13-15, baixos
 Codi postal 08014
 Localitat Barcelona
 Forma jurídica Cooperativa de serveis
 Sector d'activitat Banca Ètica

DADES GENERALS

00A Com descriuríeu, en poques paraules, la vostra entitat i el seu paper a la societat?

Cooperativa de serveis financers que té com a objectiu transformar l'economia d'acord amb els valors i les pràctiques de l'economia social i solidària.

00B Quines són les millores que heu dut a terme durant el darrer exercici de les que esteu més orgullosos/es?

-El reforç dels nostres fons propis per poder augmentar les línies de finançament a les entitats d'economia social i solidària
 -La posada en marxa de nous productes financers per atendre les demandes de les entitats sòcies: préstecs per habitatge social i cooperatiu, préstecs de capitalització de cooperatives i societats laborals i pòlisses de crèdit
 -La posada en marxa del nou model organitzatiu per adequar el nostre funcionament a la nostra realitat de creixement en xarxa
 -La celebració de la Trobada 2015

00C En quins aspectes de la vostra activitat creieu que teniu camí per millorar?

-Reforçar l'actitud proactiva per desenvolupar l'economia social i solidària a nivell local
 -Millorar i ampliar els serveis financers per atendre les necessitats de les nostres entitats sòcies
 -Adequar el model organitzatiu i reforçar els òrgans socials per afrontar en millors condicions els reptes externs
 -Implantar innovacions tecnològiques i d'organització del treball per automatitzar processos, reduir els errors, millorar els serveis prestats, facilitar la comunicació i millorar els sistemes d'informació

MEMBRES DE L'ORGANITZACIÓ

0101	Nombre de persones sòcies (no s'inclouen les treballadores sòcies)	2.029	dones	2.029	homes
0105	Nombre de persones treballadores sòcies	1	dones	4	homes
0106	Nombre de persones treballadores no sòcies	3	dones	2	homes
0107	Nombre de persones voluntàries	80	dones	80	homes
0108	Nombre de persones en formació i/o pràctiques, o bé en condició de becàries	0	dones	0	homes
	Nombre total de persones de l'organització disgregat per sexe	2.113	dones	2.115	homes
	Resultat de la campanya anterior	1.907	dones	1.910	homes
	Nombre total de persones membres de l'organització				4.228
	Resultat de la campanya anterior				3.817
	Indicador de % de persones de l'organització disgregat per gènere	49,98%	dones	50,02%	homes
	Resultat de la campanya anterior	49,96%	dones	50,04%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	44%	dones	56%	homes

CENTRES DE TREBALL

0201 Nombre de centres de treball de l'organització

ECONOMIA

10A Quines són les fites més destacables quant a funcionament econòmic durant el darrer exercici?

- Total aportacions: 30.329.100 €
- Préstecs concedits: 8.666.110 €
- Saldo de préstecs vius: 11.602.568 €

HORES TREBALLADES

Plantilla Mitjana Equivalent (PME)	7,68
Resultat de la campanya anterior	5,85

INFORMACIÓ ECONÒMICA

1201	Import total anual de despeses		889.088,97 euros
1202	Import total de les adquisicions de béns i serveis		119.885,81 euros
	Indicador de volum de compres sobre despeses		13,48%
	Resultat de la campanya anterior		12,22%
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior		39,76%
1203	Import total anual d'ingressos		927.104,61 euros
1204	Import total anual de vendes de béns i serveis		702.179,76 euros
	Indicador de xifra de negoci		75,74%
	Resultat de la campanya anterior		75,74%
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior		64,5%
1205	Import total de les subvencions concedides a l'organització		0 euros
	Resultat econòmic anual		38.015
	Resultat de la campanya anterior		40.035
	Indicador de % de dependència de subvencions		0%
	Resultat de la campanya anterior		0%
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior		22,3%
1207	Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en entitats de finançament		15.409.000 euros
1208	Import total anual de recursos econòmics obtinguts d'entitats de finançament		0 euros

INFORMACIÓ COMERCIAL

1301	Nombre de proveïdors de l'organització	46
1302	Nombre de clients de l'organització	700

DEMOCRÀCIA

20A Quin és el vostre compromís quant a democràcia i quines són les accions més destacades del darrer exercici?

-La celebració de la Trobada 2015, un procés participatiu per debatre i definir col·lectivament les línies de treball per als propers anys, obert a la participació de totes les persones i entitats sòcies.

-L'habilitació d'espais de debat per madurar i consensuar les decisions que després ratifiquen els òrgans de govern de la cooperativa, tant a nivell de cada secció territorial com a nivell general.

PARTICIPACIÓ

2101	Nombre de persones que varen participar en l'elaboració del Pla de Gestió i pressupost anual	12	dones	25	homes
	Indicador de % de persones que han participat en l'elaboració del pla de Gestió i del Pressupost Anual disgregat per sexe	0,57%	dones	1,18%	homes
	Resultat de la campanya anterior	0,52%	dones	0,94%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	7,83%	dones	5,81%	homes
	Indicador de % de persones que han participat en l'elaboració del pla de Gestió i del Pressupost Anual			0,88%	
	Resultat de la campanya anterior			0,73%	
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior			6,7%	
2102	Nombre de persones que varen participar en l'aprovació del Pla de Gestió i pressupost anual	190	dones	190	homes
	Indicador de % de persones que han participat en l'aprovació del pla de Gestió i del Pressupost Anual disgregat per gènere	8,99%	dones	8,98%	homes
	Resultat de la campanya anterior	9,44%	dones	9,42%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	4,53%	dones	4,02%	homes
	Indicador de % de persones que han participat en l'aprovació del pla de Gestió i del Pressupost Anual			8,99%	
	Resultat de la campanya anterior			9,43%	
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior			4,2%	
	Index de participació en l'elaboració del Pla de Gestió i Pressupost anual respecte la participació en l'aprovació			9,74%	
	Resultat de la campanya anterior			7,78%	
2103	Nombre de persones que van participar en l'assemblea anual ordinària de l'entitat del darrer exercici	190	dones	190	homes
	Indicador de % de persones de l'organització que han participat en l'assemblea disgregat per sexe	8,99%	dones	8,98%	homes
	Resultat de la campanya anterior	9,44%	dones	9,42%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	5,48%	dones	4,65%	homes
	Indicador de % de participació en l'assemblea			8,99%	
	Resultat de la campanya anterior			9,43%	
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior			5%	

TRANSPARÈNCIA

L'organització facilita i analitza trimestralment la informació sobre les desviacions pressupostàries?	Sí
Resultat de la campanya anterior	Sí
Són públics per a les persones treballadores els salaris i altres remuneracions?	Sí
Resultat de la campanya anterior	Sí

ROTACIÓ DE CÀRRECS

2301	Quants càrrecs societaris/polítics han rotat en els darrers quatre anys?	9 persones
	Index de rotació de càrrecs societaris/polítics	52,94%
	Resultat de la campanya anterior	76,47%
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	62%

IGUALTAT

30A Quin és el vostre compromís quant a igualtat i inclusió social i quines són les accions més destacades del darrer exercici?

- Igualtat salarial entre homes i dones
- Ventall salarial màxim: 1/2
- Adopció de mesures per facilitar la conciliació

RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

3101	Nombre de persones treballadores que provenen de situacions de risc d'exclusió social	0	dones	0	homes
	Indicador de % de persones de l'organització en risc d'exclusió disgregat per sexe	0%	dones	0%	homes
	Resultat de la campanya anterior	0%	dones	0%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	20,28%	dones	22,87%	homes
	Indicador de % de persones en risc d'exclusió sobre total membres de l'organització			0%	
	Resultat de la campanya anterior			0%	
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior			21,37%	

CÀRRECS DE RESPONSABILITAT

3201	Nombre de persones que ocupen càrrecs de responsabilitat en l'estructura laboral de l'organització	4	dones	6	homes
	Indicador de % de càrrecs de responsabilitat sobre total membres de l'organització disgregat per sexe	0,19%	dones	0,28%	homes
	Resultat de la campanya anterior	0,05%	dones	0,26%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	25,5%	dones	28,25%	homes
	Indicador de % de càrrecs de responsabilitat sobre total membres de l'organització			0,24%	
	Resultat de la campanya anterior			0,16%	
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior			26,62%	
	Índex de persones de l'organització per càrrec de responsabilitat				422,8
	Resultat de la campanya anterior				636,17
3202	Nombre de persones que ocupen càrrecs societaris/polítics en l'organització	6	dones	11	homes
	Indicador de % de càrrecs societaris / polítics sobre total membres de l'organització disgregat per sexe	0,28%	dones	0,52%	homes
	Resultat de la campanya anterior	0,37%	dones	0,52%	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	22,89%	dones	51,79%	homes
	Indicador de % de càrrecs societaris / polítics sobre total membres de l'organització			0,4%	
	Resultat de la campanya anterior			0,45%	
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior			26,62%	
	Índex de persones de l'organització per càrrec societatari / polític				248,71
	Resultat de la campanya anterior				224,53
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior				34,64

IGUALTAT DE SOUS

3301	Retribució més alta (en preu brut per hora treballada)	-	dones	22,5	homes
3302	Retribució més baixa (en preu brut per hora treballada)	11,47	dones	11,47	homes
	Índex de Banda Salarial disgregat	0	dones	1,96	homes
	Resultat de la campanya anterior	0	dones	1,96	homes
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior	2,2	dones	2,06	homes
	Índex de Banda Salarial				1,96
	Resultat de la campanya anterior				1,96
	Resultat mitjà agregat de la campanya anterior				2,28

MEDI AMBIENT

40A Quin és el vostre compromís amb el medi ambient i quines són les accions més destacades del darrer exercici?

- Adoptem mesures d'estalvi energètic
- Fem recollida selectiva de residus
- Disposem d'un producte financer específic per a projectes d'eficiència energètica i energies renovables

POLÍTICA AMBIENTAL

Disposeu d'una política, pla d'acció o sistema de gestió ambiental? **No**
Resultat de la campanya anterior **No**

CONSUM D'ENERGIA I AIGUA (EN OFICINES)

Emissions de tones de CO2 per consum d'electricitat kg CO2/kwh **3,26**
Resultat de la campanya anterior **0**

Emissions de tones de CO2 per consum de gas en kg CO2/kWh **0**
Resultat de la campanya anterior **0**

Emissions de tones de CO2 per consum de gas oil per calefacció kg CO2/litre **0**
Resultat de la campanya anterior **0**

Emissions de tones de CO2 per consum de gas kg CO2/litre **0**
Resultat de la campanya anterior **0**

4207 Consum anual d'aigua -en m3- **29 m3**

Metres cúbics d'aigua per persona treballadora **3,78**
Resultat de la campanya anterior **0**

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior **27,52**

Indicador d'emissions de tones de CO2 per consum d'energia de l'organització **3,26**
Resultat de la campanya anterior **0**

Indicador d'emissions de tones de CO2 per persona treballadora **0,42**
Resultat de la campanya anterior **0**

Indicador d'emissions de tones de CO2 per cada 1000 € de xifra de negoci **4.303,2**
Resultat de la campanya anterior **0**

Contracteu el servei elèctric amb proveïdors que generen energia de fonts 100% renovables? **Sí**
Resultat de la campanya anterior **-**

CONSUM DE PAPER (EN OFICINES)

Utilitzeu paper reciclat i/o amb certificació d'explotació forestal sostenible de manera regular i majoritària? **Sí**
Resultat de la campanya anterior **No**

4303 Consum anual de paper -número de paquets de 500 fulls DIN A4- (posar 0 en cas de no tenir la informació) **50 DIN A4**

Indicador de kilograms de paper consumit per persona treballadora **16,21**
Resultat de la campanya anterior **21,29**

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior **2,83**

PREVENCIÓ I RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS

Disposeu de pràctiques formals de prevenció de residus? **No**
Resultat de la campanya anterior **No**

Disposeu de pràctiques formals de gestió de residus, tant generals com especials? **Sí**
Resultat de la campanya anterior **Sí**

4404 Si feu un control anual dels residus generats: Rebuig -en kg/any- (posar 0 en cas de no tenir la informació) **50 kg/any**

4405 Si feu un control anual dels residus generats: Recollida selectiva -en kg/any- (posar 0 en cas de no tenir la informació) **150 kg/any**

Indicador de residus i recollida selectiva generats en oficines per persona treballadora **26,05**
Resultat de la campanya anterior **34,21**

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior **36,53**

ALTRES CONSUMS (PRODUCTES AMB GARANTIA D'ORIGEN SOSTENIBLE)

Utilitzeu productes d'higiene i neteja amb certificació de producció sostenible de manera regular i majoritària?	Sí
Resultat de la campanya anterior	Sí
Utilitzeu material d'oficina amb certificació de producció sostenible de manera regular i majoritària?	No
Resultat de la campanya anterior	No
Utilitzeu productes alimentaris amb certificació de producció de proximitat de manera regular i majoritària?	Sí
Resultat de la campanya anterior	No
Utilitzeu productes alimentaris amb certificació de producció ecològica u/o de comerç just?	Sí
Resultat de la campanya anterior	Sí

COMPROMÍS SOCIAL

50A Quin és el vostre compromís social i comunitari i quines són les accions més destacades del darrer exercici?

Participem a: XES, FCTC, FCCUC, FETS, Xarxa Financoop, Fiare, REAS, Taula de Finances Ètiques, Oinarri, Aposta, Asociación de Redes de Mercado Social

PARTICIPACIÓ EN XARXES I MOVIMENTS SOCIALS

5101 Nombre de xarxes, federacions... en què participeu i nombre-les al camp de text superior 11

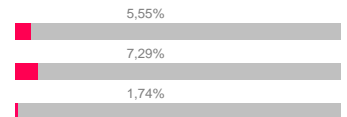
5102 Nombre d'hores anuals dedicades a aquestes entitats i xarxes 750 hores

Índex de participació en entitats i moviments socials

Resultat de la campanya anterior 5,55%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 7,29%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 1,74%



APORTACIONS ECONÒMIQUES SOLIDÀRIES

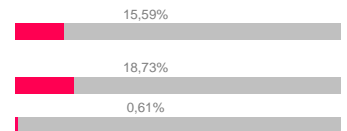
5201 Quantitat d'excedents econòmics dedicats a projectes socials i/o aportacions comunitàries 5.927 euros

Indicador de % d'aportacions a la participació comunitària social i cooperació sobre el resultat econòmic anual

Resultat de la campanya anterior 15,59%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 18,73%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 0,61%



Sou socis/es o opereu amb entitats de finances ètiques?

Resultat de la campanya anterior Sí

Resultat de la campanya anterior Sí

Sí

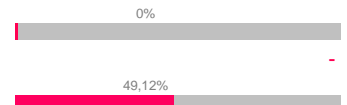
Sí

5203 Import total anual de recursos obtinguts d'entitats de finançament ètic en el darrer exercici -en €- 0 euros

Indicador de % de recursos econòmics sobre total d préstecs en entitats financeres

Resultat de la campanya anterior 0%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior -



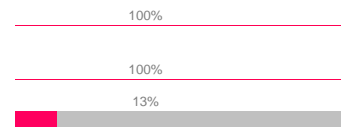
5204 Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en entitats de finançament ètic -en €- 15.409.000 euros

Indicador de % de recursos econòmics en finances ètiques sobre total d'estalvis en entitats financeres

Resultat de la campanya anterior 100%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 49,12%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 13%



MERCAT SOCIAL

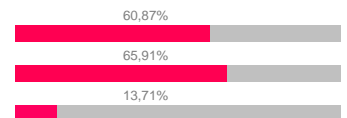
5301 Nombre de proveïdors que pertanyen a l'economia social i solidària 28

Indicador de % de proveïdors de mercat social

Resultat de la campanya anterior 60,87%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 65,91%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 13,71%



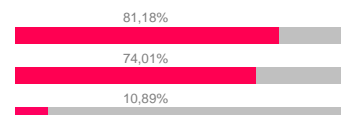
5302 Import total anual de les adquisicions de béns i serveis a proveïdors de l'economia social i solidària 97.327,6 euros

Indicador de % compres a proveïdors de mercat social

Resultat de la campanya anterior 81,18%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 74,01%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 10,89%



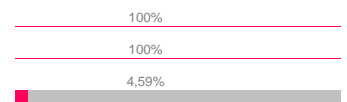
5303 Nombre de clients que pertanyen a l'economia social i solidària 700

Indicador de % de clients de mercat social

Resultat de la campanya anterior 100%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 100%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 4,59%



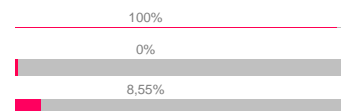
5304 Import total anual de les vendes de béns i serveis a clients/usuaris de l'economia social i solidària -en €- 702.179 euros

Indicador de % de vendes a entitats de mercat social

Resultat de la campanya anterior 100%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 0%

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior 8,55%



La vostra organització intercoopera amb altres que ofereixen els mateixos productes i/o serveis?

Resultat de la campanya anterior Sí

Resultat de la campanya anterior -

Sí

-

POLÍTICA LINGÜÍSTICA

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

Resultat de la campanya anterior

Sí

Sí

APORTACIÓ AL PROCOMÚ

Utilitzeu programes i aplicacions de programari lliure de manera regular i majoritària?

Resultat de la campanya anterior

No

-

QUALITAT LABORAL

60A Quin és el vostre compromís quant a benestar dels i les treballadores i quines són les accions més destacades del darrer exercici?

- Procurem treballar en equip
- Facilitem que cada persona treballadora disposi d'autonomia per organitzar la feina
- Facilitem la conciliació i la flexibilitat horària

SEGURETAT SOCIAL

L'entitat està al dia del pagament de quotes a la SS? Sí
Resultat de la campanya anterior Sí

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Teniu implantat un sistema de Prevenció de Riscos Laborals? Sí
Resultat de la campanya anterior Sí
Preneu mesures actives per a la promoció de la salut en els centres de treball? Sí
Resultat de la campanya anterior Sí

SALUT LABORAL

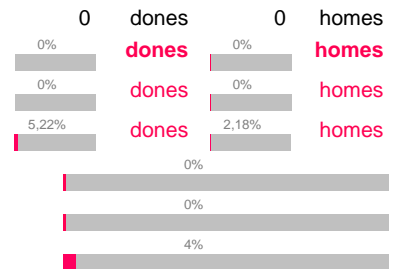
6301 Nombre d'hores anuals de baixa

Indicador d'absentisme per baixa laboral disgregat per gènere

Resultat de la campanya anterior
Resultat mitjà agregat de la campanya anterior

Indicador d'absentisme per baixa laboral en l'organització

Resultat de la campanya anterior
Resultat mitjà agregat de la campanya anterior



ESTABILITAT LABORAL

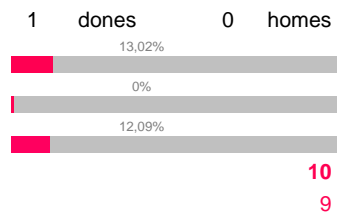
6401 Nombre d'acomiadaments, baixes voluntàries i jubilacions

Indicador de rotació de plantilla

Resultat de la campanya anterior
Resultat mitjà agregat de la campanya anterior

Total persones treballadores a l'organització

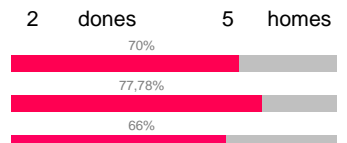
Resultat de la campanya anterior



6402 Nombre de contractes indefinits

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

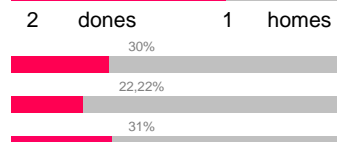
Resultat de la campanya anterior
Resultat mitjà agregat de la campanya anterior



6403 Nombre de contractes temporals

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

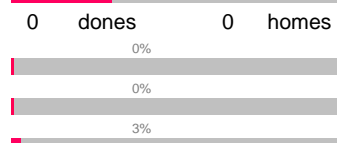
Resultat de la campanya anterior
Resultat mitjà agregat de la campanya anterior



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

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

Resultat de la campanya anterior
Resultat mitjà agregat de la campanya anterior



CREACIÓ D'OCUPACIÓ

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

3 dones 6 homes

6502 Nombre total de persones en plantilla (amb contracte) durant el present exercici

4 dones 6 homes

Indicador de noves contractacions respecte l'exercici anterior 1

Resultat de la campanya anterior 0

REGULACIÓ DE PRESTACIONS DE TREBALL

L'organització disposa d'un reglament intern de gestió de les relacions laborals a l'organització? **No**
Resultat de la campanya anterior No

FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PERSONAL

6701 Indiqueu el nombre d'hores totals anuals dedicades a la formació de les persones que integren la organització 0

Indicador de % d'hores totals anuals dedicades a formació per a les persones que integren l'organització **0**

Resultat de la campanya anterior 0

Resultat mitjà agregat de la campanya anterior -

Disposeu de mesures per a la conciliació del treball amb responsabilitats de cura en l'àmbit privat? **Sí**

Resultat de la campanya anterior -

QUALITAT PROFESSIONAL

70A Quin és el vostre compromís quant a qualitat del producte o servei i quines són les accions més destacades del darrer exercici?
-Prestem un servei àgil, flexible i adaptat a les necessitats de les entitats i persones sòcies
-Orientem tota la nostra activitat a assolir l'objectiu anterior

SEGUIMENT COMPTABLE

L'organització ha fet auditoria externa (i/o intervenció de comptes en coopes i asso.) del darrer exercici econòmic?

Sí

Resultat de la campanya anterior

Sí

SISTEMES DE CERTIFICACIÓ

L'organització disposa de sistemes formals de qualitat, mediambient, salut i seguretat i/o RS?

No

Resultat de la campanya anterior

No

QÜESTIONARI DE QUALITAT LABORAL

CONDICIONS DE L'ENTORN

8101	Condicions físiques del teu entorn laboral (temperatura, llum, soroll, etc.)	8
8102	Qualitat i disponibilitat dels equips i eines per a l'execució de la teva feina	8,14
8103	Seguretat del teu entorn de treball respecte situacions de risc no controlades	8,29

EXIGÈNCIES PSICOLÒGIQUES

8201	Grau d'adequació del volum de feina a la jornada laboral	7,14
8202	Grau d'adequació de la feina que fas en relació als teus coneixements base	7,71
8203	Possibilitat de concentració que et permet el teu entorn directe	7,57

TREBALL ACTIU I POSSIBILITATS DE DESENVOLUPAMENT

8301	Grau d'autonomia que tens per organitzar-te la feina	8,86
8302	Oportunitats de formació i de creixement professional que t'ofereix l'organització	8
8303	Possibilitats que tens de participar en la marxa general de l'organització	8,29

RELACIONS SOCIALS I LIDERATGE

8401	Clima laboral (ambient general, relació amb companys/es, etc.)	8,57
8402	Formes de resolució de conflictes a l'organització i qualitat de lideratge	7,71
8403	Grau de suport que reps dels teus companys i companyes de feina	8,57

COMPENSACIONS

8501	Valora el sou	7,57
8502	Grau de compliment de l'organització respecte el pagament de les nòmines	9,86
8503	Grau d'estabilitat que et dóna el teu lloc de feina	9,57

CONCILIACIÓ VIDA LABORAL I FAMILIAR

8601	Si necessites canviar d'horari o treballar al teu domicili, en quin grau l'organització ho permet	9,43
8602	Nivell de conciliació entre la vida laboral i personal que la teva feina et permet	9

GRAU DE COHERÈNCIA DE L'ORGANITZACIÓ AMB ELS PRINCIPIS

8701	De democràcia interna	8,14
8702	D'igualtat	8,43
8703	De respecte pel medi ambient	7,43

SATISFACCIÓ GLOBAL

8801	Grau de satisfacció que et dóna la feina que fas	8,86
8802	Valora finalment, el teu grau de satisfacció global per ser membre de l'organització	9,43

QÜESTIONARI DE QUALITAT PROFESSIONAL

INDICADORS DE QUALITAT DE BÉNS O SERVEI

10101	Qualitat del bé o servei ofert	9,29
10102	Terminis de lliurament (compliment de terminis, condicions de l'entrega, etc.)	9,29
10103	Relació qualitat preu	8,93
10104	Atenció rebuda	9,21
10105	Capacitat de resposta davant d'urgències	8,85
10106	Grau de claredat i transparència ofert per la organització en la relació comercial	9,46
10107	En cas de reclamacions, valora la teva satisfacció respecte a com s'han atès	8,89

INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ A L'ORGANITZACIÓ

10201	L'organització de qui ets clienta, usuària o beneficiària, ofereix la informació sobre ella mateixa	9,29
10202	L'organització de qui ets clienta, usuària o beneficiària, ofereix canals de participació	9

QÜESTIONARI DE QUALITAT DEL VOLUNTARIAT

ACOLLIDA I EMPODERAMENT PERSONAL

- 9101 Qualitat dels protocols d'acollida i acompanyament al voluntariat de la organització -
- 9102 Grau d'aprenentatge i creixement personal que obtens treballant voluntàriament a la organització -
- 9103 Grau d'adequació dels programes i eines de suport oferts per l'organització (formació, recursos) -

INCIDÈNCIA I ADEQUACIÓ DE LA FEINA

- 9201 Possibilitats que tens de participar en la marxa general de la organització -
- 9202 Grau d'incidència que té la teva opinió en les decisions que s'acaben prenent -
- 9203 Grau d'adequació de la feina que fas respecte a les teves possibilitats d'aportar -

RELACIONS SOCIALS I LIDERATGE

- 9301 Clima relacional (ambient general, relació amb companys/es, etc.) -
- 9302 Formes de resolució de conflictes a l'organització i qualitat de lideratge -
- 9303 Grau de suport que reps dels teus companys i companyes de feina -

GRAU DE COHERÈNCIA DE L'ORGANITZACIÓ AMB ELS PRINCIPIS

- 9401 De democràcia interna -
- 9402 D'igualtat -
- 9403 De respecte pel medi ambient -

SATISFACCIÓ GLOBAL

- 9501 Grau de satisfacció que et dóna la feina que fas -
- 9502 Valora finalment, el teu grau de satisfacció global per ser membre de l'organització -