

Nom

CLARABOIA AUDIOVISUAL, SCCL

NIF

F65284556

Adreça

Carrer Damià Campeny, 22

Codi postal

08301

Localitat

Mataró

Forma jurídica

Cooperativa de treball associat

Sector

Serveis de comunicació (community management, gestió de premsa, plans de

Dades generals

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

q00A

Neix el 2010 arrel de la necessitat de crear llocs de treball dignes dins el sector audiovisual a la comarca del Maresme. Ens considerem part activa del Cooperativisme i de l'Economia Solidària i volem contribuir a la propagació d'una nova economia crítica i alternativa al actual sistema econòmic

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

q00B

El projecte d'intercooperació de l'app MyTreasureFamily amb les cooperatives Magroc, Delta i Baula. Millor conciliació familiar. Recuperar el web després d'un atac informàtic.

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

q00C

Hem de poder conciliar la vida familiar, amb la cooperativa i amb la nostra participació en comissions i d'altres de L'ESS i el cooperativisme (que darrerament tenim abandonades).

Membres de l'organització

q0101 Nombre de persones sòcies no treballadores

0 dones
2 homes
0 no binària
2 TOTAL

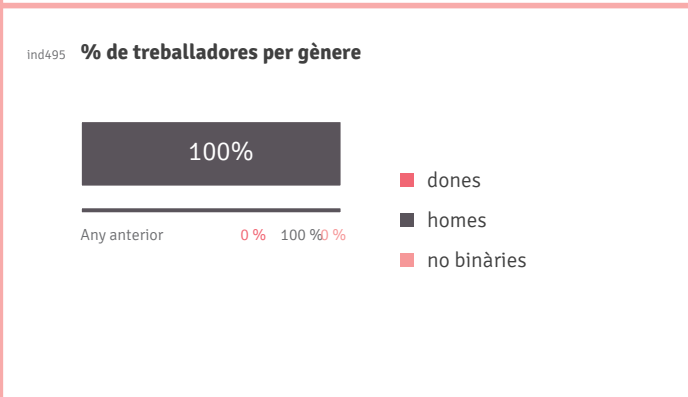
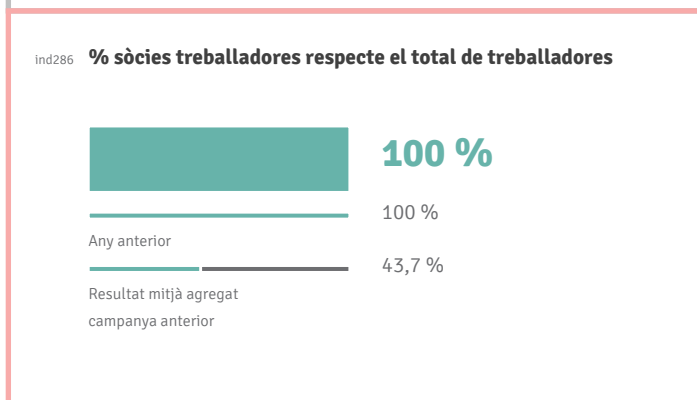
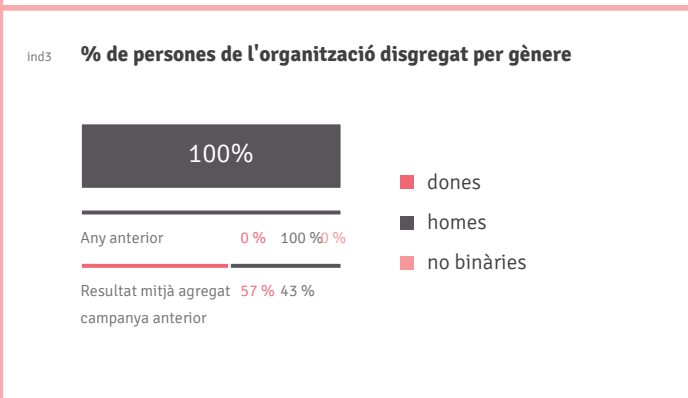
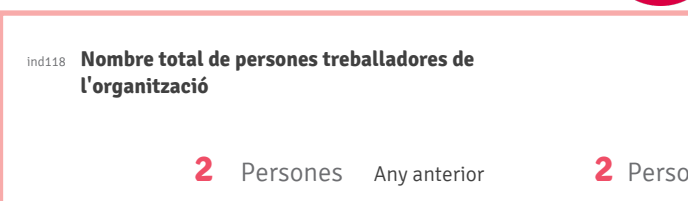
q0102 Nombre d'organitzacions sòcies/patrones

0 Nombre

ind251 Nombre d'organitzacions sòcies

0 Nombre Any anterior 0 Nombre

| | | |
|-------|---|--|
| q0105 | Nombre de persones treballadores sòcies | 0 dones 2 homes 0 no binàries 2 TOTAL |
| q0106 | Nombre de persones treballadores no sòcies | 0 dones 0 homes 0 no binàries 0 TOTAL |
| q0110 | Nombre de persones treballadores que no es troben en plantilla (no són fixes) | 0 dones 0 homes 0 no binàries 0 TOTAL |
| q0107 | Nombre de persones voluntàries | 0 dones 0 homes 0 no binàries 0 TOTAL |



Centres de treball

| | | |
|-------|--|----------|
| q0201 | Nombre de centres de treball de l'organització | 1 Nombre |
|-------|--|----------|

Sector d'activitat

| | | |
|------|---|------|
| q00I | Indiqueu el CNAE de l'activitat principal (si és possible, a 4 xifres) | 5915 |
| q00J | Indiqueu el CNAE de l'activitat secundària, si s'aplica (si és possible, a 4 xifres) | 7813 |

Informació rellevant "Dades generals"

q0202 **Som conscients de la diversitat de realitats i pràctiques de les organitzacions que formen part de l'ESS. Tenint en compte que aquest qüestionari és important perquè us penseu internament com a entitat i us serveixi per explicar-vos cap a l'exterior. Veieu convenient o necessari compartir alguna informació rellevant sobre la vostra realitat, respecte No veiem convenient o necessari compartir informació rellevant.**

Economia i política de lucre

q10A **Quines són les fites més destacables quant a funcionament econòmic durant el darrer exercici?**

Plantilla mitjana

q1101 N° total de llocs de treball expressats en jornades completes durant el darrer exercici

| |
|--------------|
| 0 dones |
| 2 homes |
| 0 no binària |
| 2 TOTAL |

ind4 **Plantilla Mitjana Equivalent (PME)**

2

Any anterior

2

Informació econòmica

q1203 Import total anual d'ingressos -en €- (sense decimals) 57.627 €

q1201 Import total anual de despeses -en €- (sense decimals) 62.773 €

Seguiment comptable

ind81 **L'organització ha fet auditoria externa (i/o intervenció de comptes) del darrer exercici econòmic?**

×

Any anterior N/D

Sistemes de certificació

ind82 **L'organització disposa de sistemes formals de qualitat, mediambient, salut i seguretat i/o RS?**



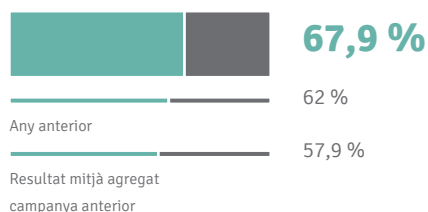
Any anterior N/D

Detall despeses

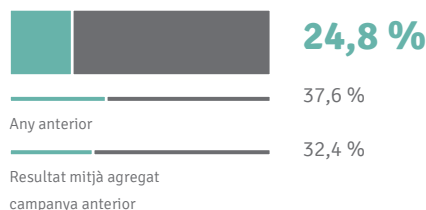
q1202 Import total anual de les adquisicions de béns i serveis -en €- 15.545 €

q1206 Import total anual de despeses de personal -en €- 42.592 €

ind116 **Indicador de massa salarial**



ind5 **Volum de compres sobre despeses**



Detall ingressos

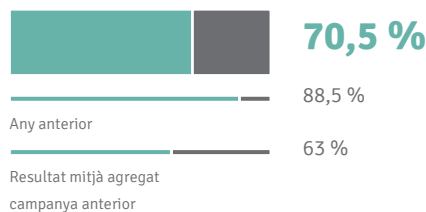
q1204 Import total anual de vendes de béns i serveis -en €- 40.627 €

q1205 Import total anual de les subvencions concedides a l'organització -en €- 17.000 €

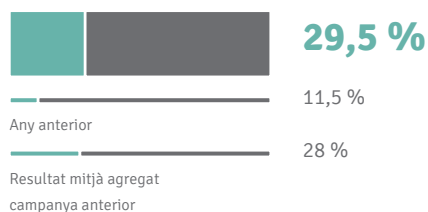
ind8 **Diferència entre ingressos i despeses**

-5.146 € Any anterior **5.980 €**

ind6 **Xifra de negoci**



ind7 **Indicador de % de dependència de subvencions**



Recursos obtinguts/dipositats

| | | |
|--------|---|----------------|
| q1207 | Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en entitats de finançament -en €- | 0 € |
| q1208 | Import total anual de recursos econòmics obtinguts d'entitats de finançament -en €- | 0 € |
| ind492 | Necessitat finançament | |
| | × | Any anterior × |

Salaris i retribucions

| | | | | |
|--------|--|--|----------|---|
| q1102 | Sumatori del salari brut anual de les persones treballadores de l'organització en l'últim exercici anual | 0 dones 2.592,88 homes 0 no binària 42.592,88 TOTAL | ind318 ✓ | Règim de la Seguretat Social - Règim general o especial que correspongui per raó de l'activitat - Règim Especial de Treballadors autònoms (RETA) |
| ind488 | Treballadores de baixa o permís a la seguretat social | | | |
| | × | Any anterior × | N/D | Any anterior N/D |

Informació rellevant "Economia i política de lucre"

| | |
|-------|--|
| q1412 | Som conscients de la diversitat de realitats i pràctiques de les entitats que formen part de l'ESS. Tenint en compte que aquest qüestionari és important perquè us penseu internament com a entitat i us serveixi per explicar-vos cap a l'exterior. Veieu convenient o necessari compartir alguna informació rellevant sobre la vostra realitat, respecte a No ho considerem rellevant. |
|-------|--|

Equitat i democràcia

q20A

Quin és el vostre compromís quant a democràcia i l'equitat i quines són les accions més destacades del darrer exercici?

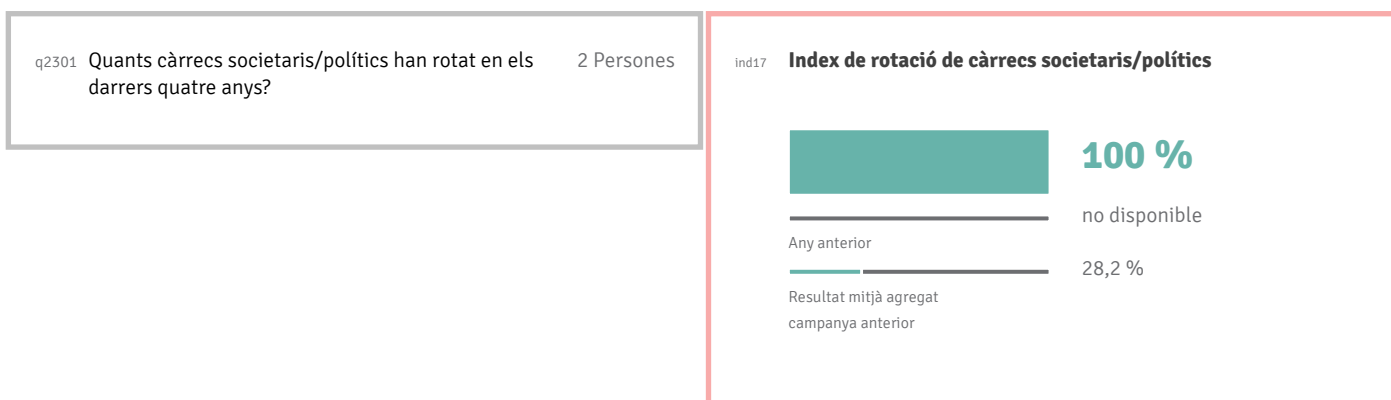
En quant a que la nostra cooperativa la formen només dues sòcies, ens resulta molt fàcil i orgànic, prendre totes les decisions de manera democràtica i equitativa.

Participació

| | |
|--|---|
| <p>q2112 Nombre de persones de l'entitat que han participat en decisions estratègiques</p> <p>0 dones 2 homes 0 no binàries 2 TOTAL</p> | <p>ind283 Ratio de proporcionalitat de gènere en la participació</p> <p>0 Any anterior 0</p> |
| <p>q2113 Nombre de persones de l'entitat que han participat en decisions organitzatives</p> <p>0 dones 2 homes 0 no binàries 2 TOTAL</p> | <p>ind498</p> <p>100%</p> <p>Any anterior N/D</p> <ul style="list-style-type: none"> dones homes no binàries |
| <p>q2114 Nombre de persones treballadores que han participat en decisions estratègiques</p> <p>0 dones 2 homes 0 no binàries 2 TOTAL</p> | <p>ind499</p> <p>50 %</p> <p>Any anterior no disponible</p> <p>Resultat mitjà agregat campanya anterior no disponible</p> |
| <p>q2115 Nombre de persones treballadores de l'entitat que han participat en decisions organitzatives</p> <p>0 dones 2 homes 0 no binàries 2 TOTAL</p> | <p>ind602</p> <p>100 %</p> <p>Any anterior no disponible</p> <p>Resultat mitjà agregat campanya anterior no disponible</p> |
| <p>ind497</p> <p>2 Persones Any anterior N/D</p> | <p>ind500</p> <p>2 Persones Any anterior N/D</p> |
| <p>ind601</p> <p>100%</p> <p>Any anterior N/D</p> <ul style="list-style-type: none"> dones homes no binàries | <p>ind602</p> <p>100 %</p> <p>Any anterior no disponible</p> <p>Resultat mitjà agregat campanya anterior no disponible</p> |



Rotació de càrrecs



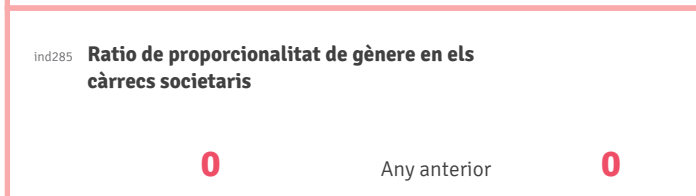
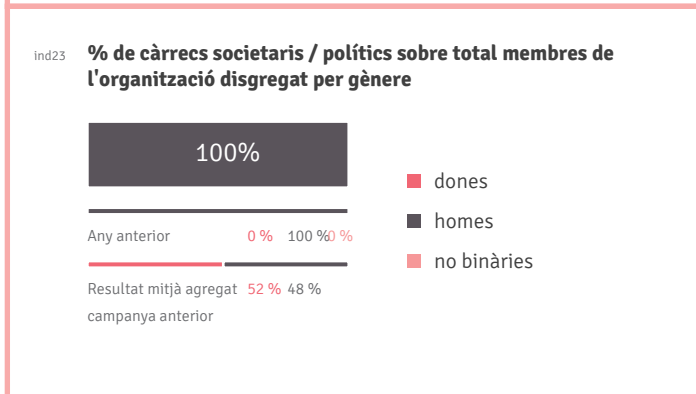
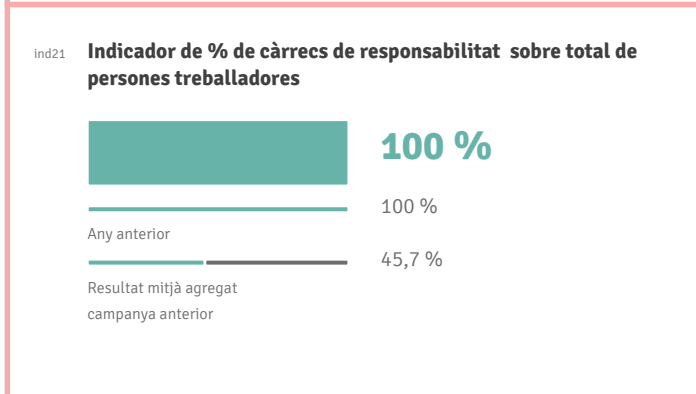
Càrrecs de responsabilitat i de direcció/gerència/coordinació

| | |
|---|--|
| <p>q3201 Nombre de persones que ocupen càrrecs de responsabilitat en l'estructura laboral de l'organització</p> | <p>0 dones 2 homes 0 no binàries 2 TOTAL</p> |
|---|--|

| | | |
|-------|---|---|
| q3203 | Nombre de persones que ocupen càrrecs de direcció/gerència/coordinació | 0 dones 2 homes 0 no binària 2 TOTAL |
| q3202 | Nombre de persones que ocupen càrrecs societaris/polítics en l'organització | 0 dones 2 homes 0 no binària 2 TOTAL |

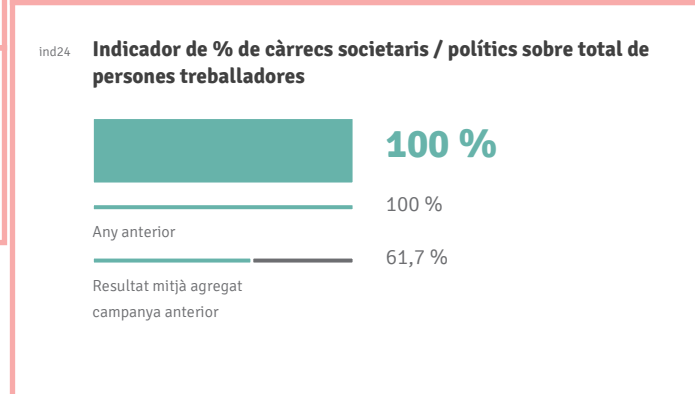
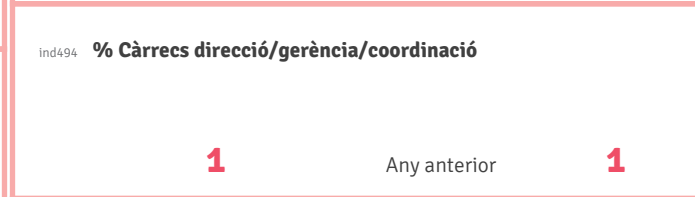
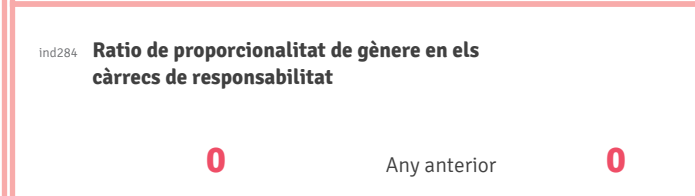
Si es que sí, explica-les breument
q3205

No compta.

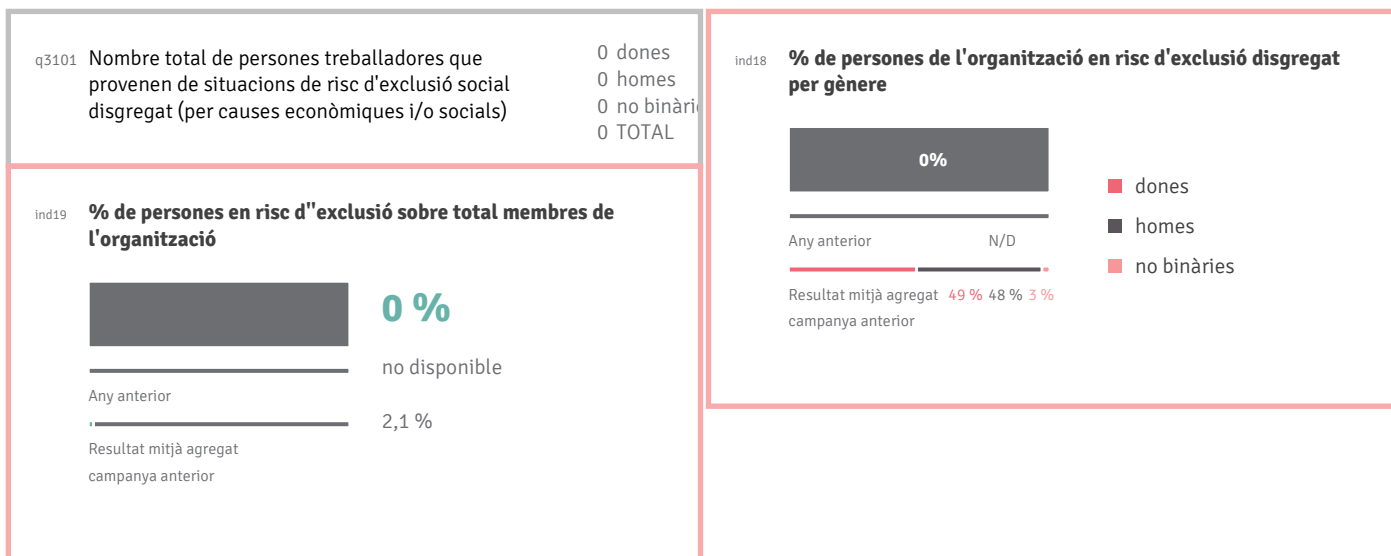


ind609

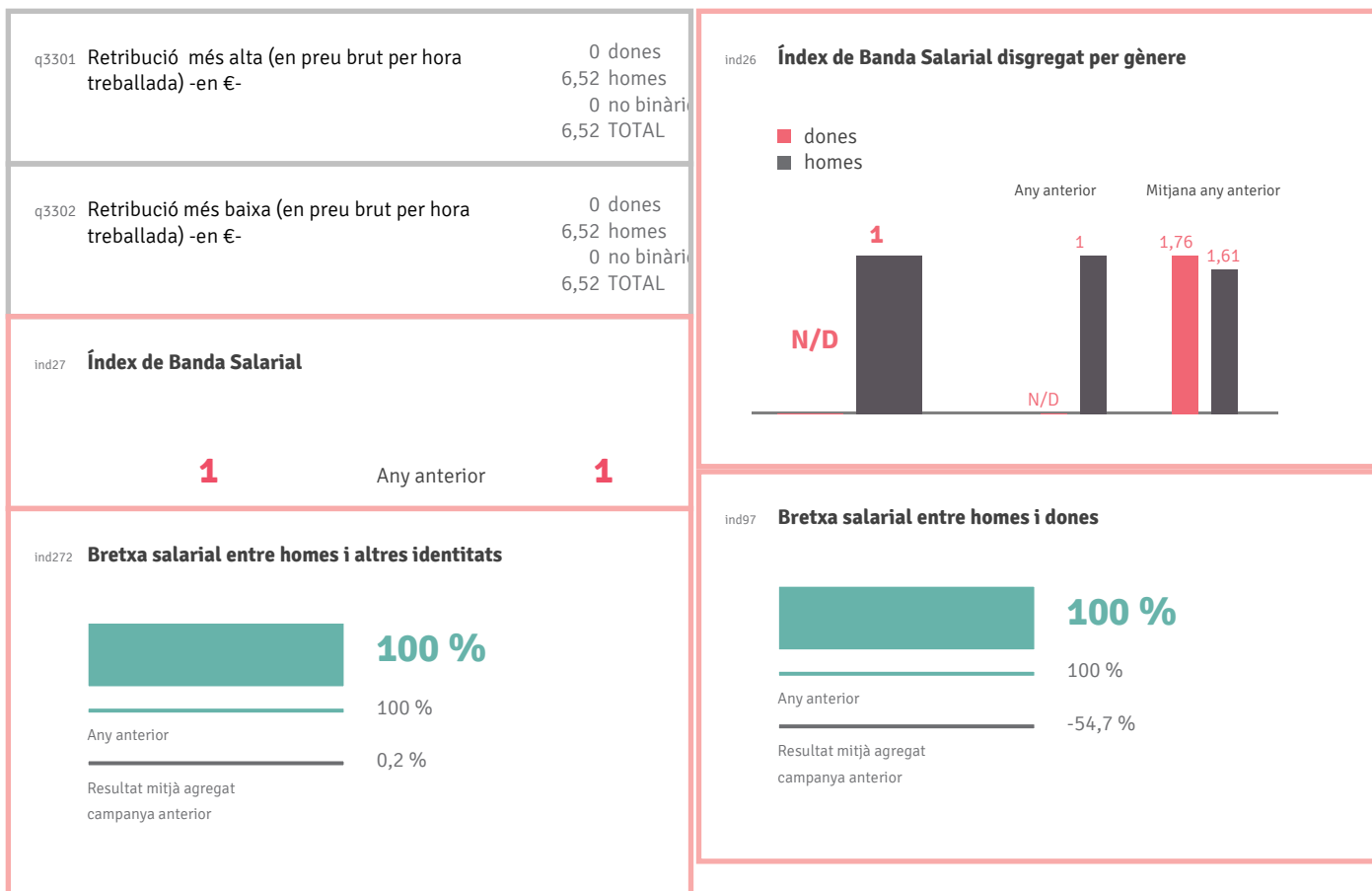
× Any anterior N/D



Risc d'exclusió social



Igualtat de sous



Transparència

Si conteu amb aquests espais, expliqueu-ho breument.

q2209

Fem trobades informals de manera periodica per analitzar la situació economica de la cooperativa.

ind14 **Publicació dels resultats del Balanç Social de l'últim exercici**



- L'hem publicat/difós tant cap a fora com cap a les persones de l'organització.

- L'hem difós entre les persones de l'organització.
- No l'hem publicat.
- No l'hem publicat perquè és el primer any que el fem

100 %

Any anterior **100%**

ind612



Any anterior N/D

ind152 **Nivell d'informació pública disponible**



- Balanç econòmic / pressupost

- Pla de comunicació
- Pla de treball anual / memòria
- Codi ètic / estatuts
- Cap de les anteriors

16,67 %

Any anterior **16,67%**

ind614 **Nivell d'informació interna disponible**



- Balanç econòmic / pressupost

- Pla de comunicació
- Pla de treball anual / memòria
- Normes i procediments interns



- Codi ètic / estatut



- Acta d'assemblea

- Actes d'altres espais de decisió que no siguin l'assemblea

- Ninguna de les anteriors

42,86 %

Any anterior **N/D**

Diversitat

q3102 Nombre de persones treballadores que són extracomunitàries

0 dones
1 homes
0 no binàries
1 TOTAL

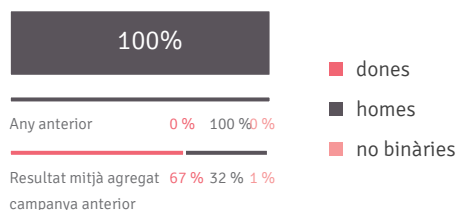
q3103 Nombre de persones treballadores que són racialitzades

0 dones
0 homes
0 no binàries
0 TOTAL

q3109 Edat mitjana de les persones treballadores

0 dones
37 homes
0 no binàries
37 TOTAL

ind92 **% persones treballadores de l'organització extracomunitàries (estrangeres) sobre el total de membres disgregat per gènere**

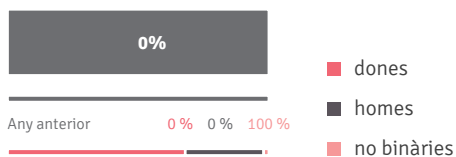


ind93 **Indicador de % de persones treballadores extracomunitàries (estrangeres) sobre el total de treballadores de l'organització**



Any anterior
Resultat mitjà agregat campanya anterior

ind95 **% persones treballadores de l'organització racialitzades sobre el total de membres disgregat per gènere**



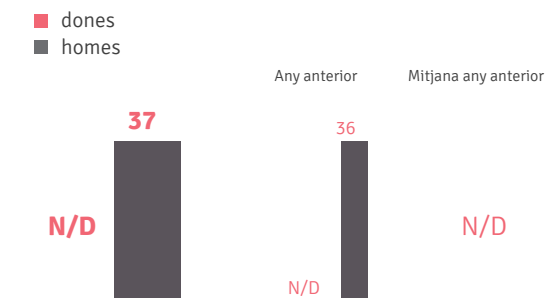
Any anterior
Resultat mitjà agregat campanya anterior

ind96 **Indicador de % de persones treballadores racialitzades sobre el total de treballadores de l'organització**



Any anterior
Resultat mitjà agregat campanya anterior

ind178 **Mitjana d'edat**



ind115 **Des de la vostra organització us heu proposat realitzar accions dirigides a promoure la vinculació societària de persones d'origen extracomunitari com a socis?**



Any anterior N/D

ind107 **Des de la vostra organització us heu proposat la vinculació laboral o com a soci-treballador d'alguna persona no europea racialitzada?**



Any anterior N/D

ind614

- Creació de productes i serveis per col·lectius específics.
- Estratègies de comunicació que visibilitzen la diversitat
- Accions externes per fomentar la diversitat: tallers, cursos, xerrades etc.
- Aliances amb altres entitats.
- Estudi de l'entorn per conèixer la realitat de la diversitat que rodeja la nostre entitat.
- ✓ - No s'apliquen accions positives per fomentar la diversitat fora de l'organització.

0 % Any anterior N/D

Llenguatge no sexista, pla d'igualtat i protocol contra l'assetjament sexual

ind98 **Utilització de llenguatge no sexista i inclusiu**
- Normalment no


 **- S'utilitza el llenguatge inclusiu en l'expressió escrita**

- S'utilitza el llenguatge inclusiu en l'expressió oral
- S'utilitzen imatges que visibilitzen la diversitat (sexual, racial, edat, etc)

33,33 % Any anterior **66,67%**

ind261bis **Disposició d'un pla d'igualtat vigent i dels recursos per fer el corresponent seguiment i avaluació**

- Sí


 **- No**

- La mida de la nostra organització dificulta la formalització o protocolarització d'aquest aspecte però les nostres pràctiques diàries l'incorporen de manera informal.

N/D Any anterior **N/D**

ind262bis **Disposició de un protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual, por razón de sexo, de identidad de género o de preferencia sexual**


- Sí

 **- No**

- La mida de la nostra organització dificulta la formalització o protocolarització d'aquest aspecte però les nostres pràctiques diàries l'incorporen de manera informal.

N/D Any anterior **N/D**

ind620 **Es prenen mesures per garantir un repartiment equitatiu de les tasques de representació?**

 **- No, no es prenen mesures específiques per garantir un repartiment equitatiu de les tasques de representació.**

- Si, s'ha realitzat un anàlisi de les dinàmiques de gènere i poder.

- Si, es prenen mesures per garantir una presència paritària als òrgans de govern/ direcció.


- Si, es prenen mesures per garantir un repartiment equitatiu visibilitat pública dels i de les membres, portaveus, conferències.

- Si, s'ha fet un canvi organitzacional per incloure la perspectiva feminista en el dia a dia de l'entitat

- Otros

20 % Any anterior **N/D**

ind622 **Existeix un espai que garanteixi el compliment de mesures amb perspectiva de gènere?**

 Any anterior **N/D**

ind623 **Es prenen mesures o mecanismes de prevenció i resolució de conflictes?**


- Tenim un model clar i consensuat de governança i d'organització interna

- Existeix un espai per poder treballar i gestionar els conflictes

- Es realitza una revisió periòdica de l'estat de les cures

- Es realitza una revisió de la missió i dels valors de l'entitat

- Tenim un model intern consensuat de resolució de conflictes

 **- Cap de les anteriors**


- Otros

no Any anterior **N/D**

ind624 **Quines mesures es prenen per garantir un repartiment equitatiu de les tasques reproductives?**

- Hem establert de forma clara quines son les tasques reproductives de les productives

- Tenim un sistema intern de repartiment de les tasques reproductives

 **- Les hores reproductives estan reconegudes com a tasques i amb hores adjudicades**

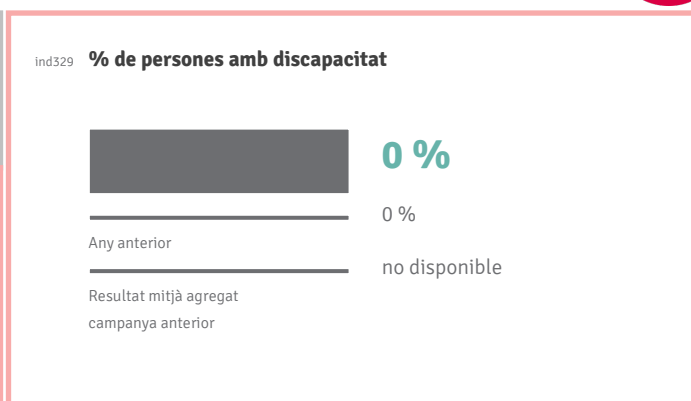
- Cap de les anteriors

- Otros

no Any anterior **N/D**

Discapacitat

| | | |
|--------|--|---|
| q3108 | Nombre de persones treballadores amb discapacitat | 0 dones 0 homes 0 no binària 0 TOTAL |
| ind190 | <p>- Si, l'espai està acondicionat prenent en compte a les persones amb diferents tipus de discapacitat.</p> <p>- Si, en formacions i/o tallers informem de les mesures d'accessibilitat existents, preguntem quines mesures faltes i proven facilitat aquestes mesures.</p> <p>- Si, les persones treballadores tenen formació i/o recursos per treballar amb persones amb discapacitat.</p> <p>- Si, es té en compte l'accessibilitat en la realització de la pàgina web i/o el material audiovisual que es genera.</p> <p>- Sí, es duen a terme altres mesures</p> <p>- No, no es prenen mesures específiques que tinguin en compte la discapacitat.</p> | |
| | 0 % | Any anterior N/D |



Informació rellevant "Equitat i democràcia"






| | |
|-------|--|
| q3404 | <p>Som conscients de la diversitat de realitats i pràctiques de les organitzacions que formeu part de l'ESS. Tenint en compte que aquest qüestionari és important perquè us penseu internament com a entitat i us serveixi per explicar-vos cap a l'exterior. Veieu convenient o necessari compartir alguna informació rellevant sobre la vostra realitat, respecte No veiem convenient compartir informació.</p> |
|-------|--|

Sostenibilitat ecològica


| | |
|------|---|
| q40A | <p>Quin és el vostre compromís amb el medi ambient, i quines són els accions més destacades del darrer exercici?</p> |
|------|---|

Consum en el centre de treball

| | | |
|-------|--------------------------------------|-----------|
| q4202 | Consum anual d'electricitat -en kwh- | 2.112 KWh |
|-------|--------------------------------------|-----------|

| | | | | |
|--------|---|------------|---|------------|
| q4203 | Consum anual de gas -en m3- | 0 m3 | | |
| q4204 | Consum anual de gas oil per calefacció -en litres- | 0 litres | | |
| q4205 | Consum anual de combustible per a vehicles -en litres- | 298 litres | | |
| q4207 | Consum anual d'aigua -en m3- | 6 m3 | | |
| q4303 | Consum anual de paper -número de paquets de 500 fulls DIN A4- | 1 din A4 | | |
| ind61 | Disposició de pràctiques i procediments per a l'estalvi i l'eficiència en el consum d'aigua | | Any anterior | |
| |  | |  | |
| ind480 | Inversions per a l'optimització i la reducció necessitats energètiques | | Any anterior | |
| |  | |  | |
| ind30 | Emissions de tones de CO2 per consum de gasoil per calefacció | | Any anterior | |
| | 0 tones | | | N/D |
| ind32 | Metres cúbics d'aigua per persona treballadora | | Any anterior | |
| | 3 m3 | | | N/D |
| ind34 | Indicador d'emissions de tones de CO2 per persona treballadora | | Any anterior | |
| | 0,88 tones | | | N/D |
| ind62 | Contractació de tot el servei elèctric amb empreses proveïdores que generen el 100% de la seva energia elèctrica a fonts renovables certificades amb garantia d'origen | | Any anterior | |
| |  - Sí | | | |
| | - En contractem una part, no tota. | | | |
| | - No | | | |
| | N/D | | | N/D |
| ind28 | Emissions de tones de CO2 per consum d'electricitat | | Any anterior | |
| | 0,83 tones | | | N/D |
| ind29 | Emissions de tones de CO2 per consum de gas | | Any anterior | |
| | 0 tones | | | N/D |
| ind31 | Emissions de tones de CO2 per consum de combustible | | Any anterior | |
| | 0,93 tones | | | N/D |
| ind33 | Indicador d'emissions de tones de CO2 per consum d'energia de l'organització | | Any anterior | |
| | 1,76 tones | | | N/D |
| ind35 | Indicador d'emissions de tones de CO2 per cada 1000 € d'ingressos | | Any anterior | |
| | 0,03 tones | | | N/D |
| ind36 | Indicador de kilograms de paper consumit per persona treballadora | | Any anterior | |
| | 1,25 kg/any | | | N/D |

ind63 **Utilització de paper reciclat i/o amb certificació d'explotació forestal sostenible de manera regular i majoritària**

 - Sí
- No
- No utilitzem paper



100 % Any anterior **100%**

Mobilitat



q4603 **Expliqueu breument com faciliteu el transport sostenible de les treballadores quan necessiten desplaçar-se durante de la jornada laboral**

Disposem de comptes de SOM MOBILITAT i YEGO de carsharing i motosharing elèctric.

ind102 **L'entitat incorpora, ofereix o facilita alguna alternativa/ajuda en allò relacionat amb el transport**



 Any anterior 

ind482 **Transport durant la jornada laboral**





 Any anterior 

Política i criteris generals d'ambientalització

ind475 **Criteris generals d'ambientalització**

- Disposem d'una política, pla d'acció o sistema de gestió ambiental
-  **- Facilem eines de sensibilització ambiental a nivell intern (a persones treballadores, voluntàries, etc)**
 - Treballem fent incidència política i/o fent divulgació sobre la reducció de l'impacte ambiental cap a fora de l'organització
-  **- Prenem mesures per reduir i/o compensar l'empremta ecològica a l'activitat econòmica**
 - Cap de les anteriors

50 % Any anterior **75%**

| | | | |
|--------|--|---|--|
| ind106 | Control intern de les emissions de CO2 |  | Any anterior  |
| ind67 | A l'hora d'organitzar esdeveniments, teniu en compte criteris ambientals en la seva organització? |  | Any anterior  |

Consum

| | | | | |
|--------|--|---|--|--|
| ind476 | Política interna per reduir l'ús energètic |  | Any anterior  | ind478 Provisió de productes ecològics - Sí  - No - No ens aplica aquesta pregunta, ja que no consumim productes, ni ecològics ni no ecològics. |
| ind477 | Revisió de les accions per evitar el consum innecessari |  | Any anterior  | |
| ind478 | Provisió de productes o serveis locals, de proximitat o amb minimització de l'impacte ambiental |  | Any anterior  | |

100 % Any anterior **100%**

Prevenició, tractament i recollida de residus

| | | | |
|--------|--|--|--------------------------|
| ind484 | Pràctiques de gestió de residus - Implementem pràctiques de separació de residus per poder reciclar-los - Prioritzem l'ús de materials i embolcalls de baix impacte i evitem generar residus innecessaris - Reutilitzem i/o reparem aparells i equipaments - Col·laborem amb entitats que treballen per l'economia circular per reaprofitar material o productes dels quals ja no se'n fa ús. - Cap de les anteriors |   | Any anterior 100% |
|--------|--|--|--------------------------|

50 %

Informació rellevant "Sostenibilitat ecològica"

q4701 **Som conscients de la diversitat de realitats i pràctiques de les entitats que formeu part de l'ESS. Tenint en compte que aquest qüestionari és important perquè us penseu internament com a entitat i us serveixi per explicar-vos cap a l'exterior. Veieu convenient o necessari compartir alguna informació rellevant sobre la vostra realitat, respecte a No veiem convenient o necessari compartir informació.**

Compromís social i cooperació

q50A **Quin és el vostre compromís social i comunitari i quines són les accions més destacades del darrer exercici?**

Apostem per la contractació d'alguns serveis a empreses de inserció, com es el cas de CFP (Centre de Formació i Prevenció de Mataró).

q50C **Anomeneu els vostres proveïdors de productes i serveis que pertanyen al mercat social de la XES i altres xarxes de REAS. Indiqueu el nom complet de l'organització, no l'acrònim.**

SOM CONNEXIÓ, SOM ENERGÍA, SOM MOBILITAT, Arç Corredoria d'assegurances, SCCL, Facto Cooperativa SCCLP, Coop de Pedal SCCL

Participació en xarxes i moviments socials

q50B **Nombreu les organitzacions, xarxes i iniciatives de transformació social estables en les que participa l'entitat de manera efectiva (indicar el nom complet de la xarxa, no l'acrònim)**

FEDERACIÓ DE COOPERATIVES DE CATALUNYA
XES MAREME

Aportacions econòmiques solidàries

q5203 Import total anual de recursos obtinguts d'entitats de finançament ètic i solidari en el darrer exercici -en €-

0 €

q5204 Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en entitats de finançament ètic i solidari -en €-

0 €

ind53 **Indicador de % de recursos econòmics obtinguts en entitats de finançament ètic sobre total d'estalvis en entitats financeres**



q5207 Mitjana anual de recursos econòmics dipositats en cooperatives de crèdit no incloses en la categoria d'entitats de finances ètiques -en € - 0 €

ind71 **L'entitat és sòcia o clienta d'entitats de finances ètiques i solidàries**

✓ Any anterior ✓

ind40 **Indicador de % de recursos econòmics en finances ètiques i solidàries sobre total d'estalvis en entitats financeres**

0 %

Any anterior 0 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior 36,7 %

ind619 **Opereu amb entitats d'assegurances ètiques ?**

✓ Any anterior N/D

ind255 **% de flux de recursos en entitats de finances ètiques i solidàries**

0 %

Any anterior 0 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior 60,8 %

ind263 **Indicador de % de recursos econòmics dipositats en cooperatives de crèdit sobre el total d'estalvis en entitats financeres**

0 %

Any anterior 0 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior 18,1 %

Política lingüística

ind73 **Tots els documents d'ús intern s'escriuen, editen i/o publiquen com a mínim en català?**

✓ Any anterior N/D

Aportació al procomú

ind74 **Arran de la vostra activitat, l'entitat genera algun tipus de bé, servei o material que posa a lliure disposició del comú i/o genera béns creatius o coneixement sota llicències lliures com Creative Commons**









✓ Any anterior ✓

ind75 **Nivell de compromís amb el programari lliure**


- No s'utilitza programari lliure o només de forma puntual i/o minoritària
- S'utilitzen programes ofimàtics de programari lliure de manera regular i majoritària
- ✓ **- A part dels programes ofimàtics, s'utilitzen programes professionals de programari lliure (disseny gràfic, gestió comptable...) de manera regular i majoritària**
- La majoria dels sistemes operatius dels ordinadors de l'organització son de programari lliure

66,67 % Any anterior 33,33%

Eines del Mercat Social de la XES

| | |
|---|---|
| <p>ind287 La vostra organització apareix al mapa Pam a Pam?</p> <p> Any anterior </p> | <p>ind292 Si és que sí, indiqueu a quines xarxes territorials de la XES participeu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperasec - Coopoblet - Impuls Cooperatiu - SSG Coopera - Taula Eix Pere IV - Teler Cooperatiu - XES Baix Llobregat - XES Barcelonès Nord - XES Ciutat Vella - XES Empordà - XES Horta - Guinardó - XES La Garrotxa - XES l'Hospitalet  - XES Mataró - XES Pirineu - XES Ripollès - XES Sant Andreu - XES Sant Cugat - Otros <p>N/D Any anterior N/D</p> |
| <p>ind288 Vau participar a la darrera edició de la Fira d'Economia Solidària de Catalunya?</p> <p> Any anterior </p> | |
| <p>ind289 Participeu en alguna de les comissions sectorials de la XES?</p> <p> Any anterior </p> | |
| <p>ind291 Participeu en alguna de les xarxes territorials de la XES?</p> <p> Any anterior </p> | |

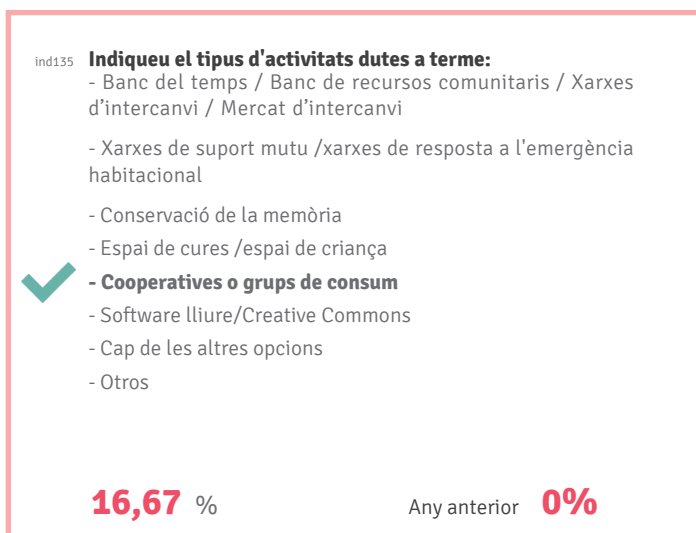
Incidència política

| |
|--|
| <p>q5802 Si és que sí, indiqueu quines explicant el nivell d'implicació (adhesió, participació, impuls)</p> <p>Redifusió en xarxes de les seves activitats.</p> |
| <p>ind293 Heu participat en campanyes i/o articulacions polítiques per a la transformació social que tenien com a objectiu la incidència política?</p> <p> - Sí, ens hi hem adherit i n'hem fet difusió</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí, hi hem participat activament - Sí, les hem impulsat - No <p>33,33 % Any anterior 33,33%</p> |

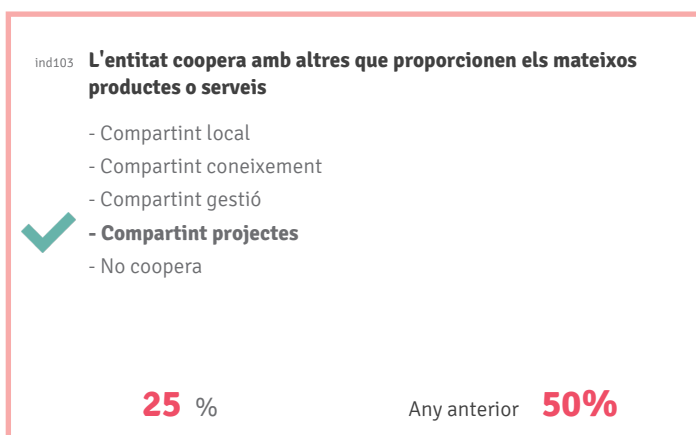
Participació al barri i/o municipi



Economies comunitàries i xarxes de suport



Intercooperació



Informació rellevant "Compromís social i cooperació"

q5704

Som conscients de la diversitat de realitats i pràctiques de les organitzacions que formeu part de l'ESS. Tenint en compte que aquest qüestionari és important perquè us penseu internament com a entitat i us serveixi per explicar-vos cap a l'exterior. Veieu convenient o necessari compartir alguna informació rellevant sobre la vostra realitat, respecte

No veiem convenient o necessari compartir alguna informació rellevant

Mercat Social

Finances i assegurances

ind303 **L'entitat compra productes/serveis en aquest sector? - Nivell 1**

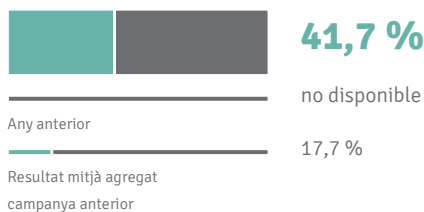
×

Any anterior N/D

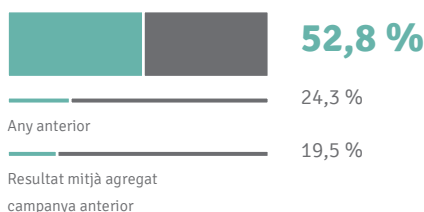
Compres de bens i serveis dins de l'ESS

| | | | |
|-------|---|----------|--------|
| q1301 | Nombre de proveïdores de l'organització | 12 | Nombre |
| q5301 | Nombre de proveïdores que pertanyen al mercat social de la XES | 5 | Nombre |
| q5302 | Import total anual de les adquisicions de béns i serveis a proveïdores del mercat social de la XES o REAS | 8.200,2 | € |
| q5306 | Import total de les adquisicions de béns i serveis realitzades a organitzacions de l'economia social (que NO pertanyen al Mercat social ni a la | 135 | € |
| q5601 | Import total anual de les adquisicions de béns i serveis a empreses proveïdores de la vostra localitat | 3.086,57 | € |
| q5602 | Import total anual de les adquisicions de béns i serveis a empreses proveïdores de la vostra comarca | 3.943,55 | € |

ind41 **Indicador de % de proveïdors de mercat social de la XES**



ind42 **Indicador de % compres a proveïdors de mercat social de la XES**



ind254 **% total de les compres de béns i serveis realitzades a entitats del mercat social, de la XES/REAS i a entitats de l'economia social**



Any anterior 25,1 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior 34,5 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior

ind72 **% total de les compres de béns i serveis realitzades a entitats de l'economia social (que NO pertanyen al Mercat social ni a la XES)**



Any anterior 0,8 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior 15 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior

ind111 **Indicador de % de compres a proveïdors del municipi**



Any anterior no disponible

Resultat mitjà agregat campanya anterior 39,8 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior

ind112 **Indicador de % de compres a proveïdors de la comarca**



Any anterior no disponible

Resultat mitjà agregat campanya anterior no disponible

Resultat mitjà agregat campanya anterior

Vendes

q1302 Nombre de clients de l'organització 32 Nombre

q5303 Nombre de clients que pertanyen al mercat social de la XES o de REAS 3 Nombre

ind43 **Indicador de % de clients de mercat social de la XES**



Any anterior 0 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior 13,7 %

Resultat mitjà agregat campanya anterior

Informació rellevant "Mercat Social"

q5990 **Anomeneu aquells productes o serveis que NO podeu adquirir a través d'organitzacions d'economia social i solidària i que no s'inclouen als sectors anteriors.**

q5999 **Som conscients de la diversitat de realitats i pràctiques de les organitzacions que formeu part de l'ESS. Tenint en compte que aquest qüestionari és important perquè us penseu internament com a entitat i us serveixi per explicar-vos cap a l'exterior. Veieu convenient o necessari compartir alguna informació rellevant sobre la vostra realitat, respecte No veiem convenient o necessari compartir alguna informació rellevant**

Qualitat del treball

q60A **Quin és el vostre compromís quant a benestar dels i les treballadores i quines són les accions més destacades del darrer exercici?**

Facilitar la conciliació familiar i facilitar l'accès a la formació complementària voluntària.

Salut laboral

q6301 Nombre d'hores anuals de baixa

0 dones
0 homes
0 no binària
0 TOTAL

ind46 **Indicador d'absentisme per baixa laboral en l'organització**

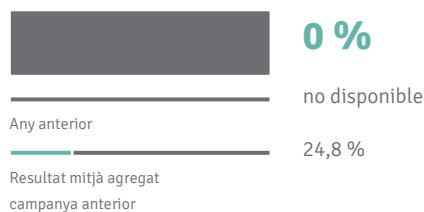
0 Nombre Any anterior N/D

Estabilitat laboral

q6401 Nombre d'acomiadaments, baixes voluntàries i jubilacions

0 dones
0 homes
0 no binària
0 TOTAL


ind47 **Indicador de rotació de plantilla**



Cures i compensacions

q6801c **Expliqueu breument les pràctiques informals que realitzeu en aquest aspecte**

Facilitem la conciliació de manera informal.

| |
|---|
| <p>ind80bis L'organització contempla i té formalitzades per escrit mesures que milloren els permisos establerts per la llei en temes de conciliació de la vida familiar i laboral</p> <p>- Sí - No</p> <p> - La mida de la nostra organització dificulta la formalització o protocolarització d'aquest aspecte però les nostres pràctiques diàries l'incorporen de manera informal.</p> <p>N/D Any anterior N/D</p> |
| <p>ind105 L'entitat genera espais d'atenció emocional i cura a les persones treballadores en relació a la seva situació a l'entorn laboral</p> <p>× Any anterior ×</p> |

Prevenió de Riscos Laborals

| | |
|---|--|
| <p>ind76 Teniu implantat un sistema de Prevenció de Riscos Laborals?</p> <p>× Any anterior N/D</p> | <p>ind266 Revisions periòdiques del sistema de PRL</p> <p> - Mai - Ocasionalment - Sovint</p> <p>N/D Any anterior N/D</p> |
|---|--|

Regulació de prestacions de treball

ind78bis **L'organització disposa d'un reglament o protocol intern que contempla mesures de millora de les condicions laborals establertes en el conveni d'aplicació**



- Sí
- **No**

- La mida de la nostra organització dificulta la formalització o protocolarització d'aquest aspecte però les nostres pràctiques diàries l'incorporen de manera informal.

N/D

Any anterior **N/D**

Mesura de l'impacte

Proposta d'indicadors

Si ja esteu fent servir indicadors d'impacte, els podeu afegir en el següent camp i els incorporarem l'any vinent.

q7000

NS/NR

Protecció d'ecosistemes en perill (plans urbanístics, contaminació). Protecció i recuperació d'espècies vegetals i animals. Adaptació al Canvi Climàtic

q7001 Nombre d'espais naturals protegits 0 Nombre

q7002 Àrea de sòl gestionada (hectàrees) 0 Nombre

ind627 **Nombre d'espais naturals protegits**

0 Nombre Any anterior **N/D**

ind628 **Àrea de sòl gestionada (hectàrees)**

0 Nombre Any anterior **N/D**

Generació d'energia provinent de fonts renovables que contribueixen a la mitigació del Canvi Climàtic

q7003 Mwh d'energia renovable generada N/D

q7004 Tones CO2 estalviat N/D

ind629 **Mwh d'energia renovable generada**

0 Nombre Any anterior **N/D**

| | | | |
|--------|---|---|--------------------------------|
| q7005 | Nombre d'instal·lacions/projectes finançats | 0 | Nombre |
| ind630 | Tones CO2 estalviat | | |
| | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

| | | | |
|--------|--|---|--------------------------------|
| ind631 | Nombre d'instal·lacions/projectes finançats | | |
| | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

Reinserció de materials rebutjats dins del cycle de vida energètic i material. Tractament adequat dels residus generats, així com de les emissions contaminants.

| | | | |
|-------|---------------------------|--|-----|
| q7006 | Tones de residus tractats | | N/D |
|-------|---------------------------|--|-----|

| | | | |
|--------|----------------------------------|---|--------------------------------|
| ind632 | Tones de residus tractats | | |
| | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

Iniciatives enfocades a generar i reforçar la consciència ecològica/ambiental de la ciutadania

| | | | |
|--------|---|---|--------------------------------|
| q7007 | Nombre d'esdeveniments/campanyes organitzades | 0 | Nombre |
| q7008 | Nombre de participants | 0 | Nombre |
| ind634 | Nombre de participants | | |
| | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

| | | | |
|--------|--|---|--------------------------------|
| ind633 | Nombre esdeveniments/campanyes organitzades | | |
| | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

Assessorament i acompanyament tècnic en projectes de millora de les condicions ambientals.

| | | | |
|-------|--|---|--------|
| q7009 | Nombre projectes impulsats/assessorats | 0 | Nombre |
|-------|--|---|--------|

Projectes educatius amb orientació universalista i inclusiva

| | | | |
|-------|---|---|--------|
| q7010 | Nombre de projectes educatius | 0 | Nombre |
| q7011 | Nombre d'alumnes | 0 | Nombre |
| q7012 | Nombre d'alumnes amb condicions de dificultat | 0 | Nombre |

| | | | |
|--------|--------------------------------------|---|--------------------------------|
| ind636 | Nombre de projectes educatius | | |
| | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

Iniciatives enfocades a conscienciar a la ciutadania respecte diferents problemàtiques socials, així coma fer recerca i generar coneixement sobre les mateixes.

| | | | |
|--------|--|----------|--------------------------------|
| q7013 | Nombre de projectes de recerca realitzats | 0 | Nombre |
| q7035 | Nombre d'esdeveniments/campanyes organitzades | 0 | Nombre |
| q7036 | Nombre de participants | 0 | Nombre |
| ind661 | Nombre d'esdeveniments/campanyes organitzades | 0 | Nombre Any anterior N/D |

| | | | |
|--------|--|----------|--------------------------------|
| ind639 | Nombre de projectes de recerca realitzats | 0 | Nombre Any anterior N/D |
| ind662 | Nombre de participants | 0 | Nombre Any anterior N/D |

Creació d'oportunitats d'ocupació per a col·lectius en risc d'exclusió per afavorir així la seva inserció sociolaboral

| | | | |
|-------|---------------------------|---|--------|
| q7014 | Nombre persones inserides | 0 | Nombre |
|-------|---------------------------|---|--------|

| | | | |
|--------|-------------------------------------|----------|--------------------------------|
| ind640 | Nombre de persones inserides | 0 | Nombre Any anterior N/D |
|--------|-------------------------------------|----------|--------------------------------|

Ocupació de llarga durada per a persones amb discapacitats físiques i psíquiques

| | | | |
|-------|---|---|--------|
| q7015 | Nombre llocs de treball per persones amb discapacitat | 0 | Nombre |
|-------|---|---|--------|

| | | | |
|--------|---|----------|--------------------------------|
| ind641 | Nombre de llocs de treball per persones amb discapacitat | 0 | Nombre Any anterior N/D |
|--------|---|----------|--------------------------------|

Orientació a la creació de noves empreses o activitats professionals i/o ampliació de les línies d'activitat, amb la finalitat de generació ocupació o auto-ocupació

| | | | |
|-------|----------------------------|---|--------|
| q7017 | Nombre d'empreses creades | 0 | Nombre |
| q7018 | Nombre de llocs de treball | 0 | Nombre |

| | | | |
|--------|----------------------------------|----------|--------------------------------|
| ind643 | Nombre d'empreses creades | 0 | Nombre Any anterior N/D |
|--------|----------------------------------|----------|--------------------------------|

| | | | |
|--------|-----------------------------------|----------|--------------------------------|
| ind644 | Nombre de llocs de treball | 0 | Nombre Any anterior N/D |
|--------|-----------------------------------|----------|--------------------------------|

Foment d'activitats artístiques i culturals amb caràcter universalista i inclusiu

| | | | |
|-------|------------------------------------|---|--------|
| q7030 | Nombre d'esdeveniments organitzats | 0 | Nombre |
|-------|------------------------------------|---|--------|

| | | | |
|-------|----------------------------------|---|--------|
| q7031 | Nombre d'assistents/participants | 0 | Nombre |
|-------|----------------------------------|---|--------|

| | | | | | |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|
| ind656 | Nombre d'esdeveniments organitzats | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|

Iniciatives o activitats organitzades per iniciativa ciutadana entorn d'un recurs o espai local, enfocades en implicar i empoderar el màxim número d'actors de la comunitat entorn d'aquest recurs

| | | | |
|-------|--|---|--------|
| q7019 | Nombre d'entitats locals amb les que es col·labora | 0 | Nombre |
|-------|--|---|--------|

| | | | | | |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|
| ind645 | Nombre d'entitats locals amb les que es col·labora | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|

| | | | |
|-------|---|---|--------|
| q7020 | Nombre de voluntaris, associats i/o veïns implicats | 0 | Nombre |
|-------|---|---|--------|

| | | | | | |
|--------|--|---|--------|--------------|-----|
| ind646 | Nombre de voluntaris, associats i/o veïns implicats | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|--|---|--------|--------------|-----|

Activitats dirigides a millorar les capacitats personals per a afavorir l'accés al mercat laboral

| | | | |
|-------|-----------------------------|---|--------|
| q7016 | Nombre de persones formades | 0 | Nombre |
|-------|-----------------------------|---|--------|

| | | | | | |
|--------|------------------------------------|---|--------|--------------|-----|
| ind642 | Nombre de persones formades | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|------------------------------------|---|--------|--------------|-----|

Projectes amb enfocament de reforç de les relacions internacionals

| | | | |
|-------|--|---|--------|
| q7021 | Nombre total de projectes de cooperació realitzats | 0 | Nombre |
|-------|--|---|--------|

| | | | | | |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|
| ind647 | Nombre total de projectes de cooperació realitzats | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|

| | | | |
|-------|--|---|--------|
| q7022 | Nombre total de persones assistides en els projectes de cooperació | 0 | Nombre |
|-------|--|---|--------|

| | | | | | |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|
| ind648 | Nombre total de persones assistides en els projectes de cooperació | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|

Serveis financers destinats a col·lectius vulnerables o exclosos del circuit financer convencional (a través de microcrèdits etc.)

| | | | |
|-------|--|---|--------|
| q7023 | Nombre de clients/beneficiaris de microcrèdits | 0 | Nombre |
|-------|--|---|--------|

| | | | | | |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|
| ind649 | Nombre de clients/beneficiaris de microcrèdits | 0 | Nombre | Any anterior | N/D |
|--------|---|---|--------|--------------|-----|

| | | | |
|-------|-----------------------------------|---|--------|
| q7024 | Volum dels microcrèdits concedits | 0 | Nombre |
|-------|-----------------------------------|---|--------|

| | | | |
|--|---|---|-------------------------|
| q7025 | Nombre d'institucions financeres amb qui s'ha treballat | 0 | Nombre |
| Nombre d'institucions financeres amb qui s'ha treballat | | | |
| ind651 | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

| | |
|--------|--|
| ind650 | Volum dels microcrèdits concedits |
| 0 | Nombre Any anterior N/D |

Facilitar l'accés a l'habitatge (lloguer o compra) amb criteris de cohesió social i comunitària i/o de baix impacte ambiental

| | | | |
|---|---|---|-------------------------|
| q7026 | Nombre d'habitatges construïts | 0 | Nombre |
| q7027 | Nombre de residents | 0 | Nombre |
| q7028 | Nombre d'habitatges amb criteri social | 0 | Nombre |
| q7029 | Nombre d'habitatges amb criteri ambiental | 0 | Nombre |
| Nombre Habitatges amb criteri social | | | |
| ind654 | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

| | |
|--------|--|
| ind652 | Nombre d'habitatges construïts |
| 0 | Nombre Any anterior N/D |
| ind653 | Nombre de residents |
| 0 | Nombre Any anterior N/D |
| ind655 | Nombre d'habitatges amb criteri ambiental |
| 0 | Nombre Any anterior N/D |

Activitats agrícoles i ramaderes que respectin la biodiversitat, treballin amb perspectiva agroecològica i promoguin la sobirania alimentària i el desenvolupament socioeconòmic del món rural

| | | | |
|---|----------------------------------|---|-------------------------|
| q7032 | Volum de producció en ecològic | 0 | Nombre |
| q7033 | Hectàrees de terrenys gestionats | 0 | Nombre |
| Hectàrees de terrenys gestionats | | | |
| ind659 | | 0 | Nombre Any anterior N/D |

| | |
|--------|---------------------------------------|
| ind658 | Volum de producció en ecològic |
| 0 | Nombre Any anterior N/D |

Promoció de circuits curts de comercialització, des d'una perspectiva de comercialització justa i consum de proximitat

| | | | |
|-------|-----------------|---|--------|
| q7034 | Volum de vendes | 0 | Nombre |
|-------|-----------------|---|--------|

| | |
|--------|-------------------------|
| ind660 | Volum de vendes |
| 0 | Nombre Any anterior N/D |

Serveis sanitaris no inclosos dins dels serveis mèdics públics, amb perspectiva de desmedicalització de la salut i empoderament i autoconsciència del propi cos

| | | | |
|-------|-------------------------|---|--------|
| q7038 | Nombre d'usuaris atesos | 0 | Nombre |
|-------|-------------------------|---|--------|

| | | | |
|--------|--------------------------------|--------|--------------|
| ind664 | Nombre d'usuaris atesos | | |
| | 0 | Nombre | Any anterior |
| | | | N/D |

Atenció social a col·lectius migrants i minories ètniques

| | | | |
|-------|-------------------------|---|--------|
| q7039 | Nombre d'usuaris atesos | 0 | Nombre |
|-------|-------------------------|---|--------|

| | | | |
|--------|--------------------------------|--------|--------------|
| ind665 | Nombre d'usuaris atesos | | |
| | 0 | Nombre | Any anterior |
| | | | N/D |

Atenció socio sanitària a persones amb problemes de salut mental o drogodependència

| | | | |
|-------|-------------------------|---|--------|
| q7040 | Nombre d'usuaris atesos | 0 | Nombre |
|-------|-------------------------|---|--------|

| | | | |
|--------|--------------------------------|--------|--------------|
| ind666 | Nombre d'usuaris atesos | | |
| | 0 | Nombre | Any anterior |
| | | | N/D |

Atenció socio sanitària a persones d'edat avançada, amb especial èmfasi en aquelles en situació de risc d'exclusió

| | | | |
|-------|-------------------------|---|--------|
| q7037 | Nombre d'usuaris atesos | 0 | Nombre |
|-------|-------------------------|---|--------|

| | | | |
|--------|--------------------------------|--------|--------------|
| ind663 | Nombre d'usuaris atesos | | |
| | 0 | Nombre | Any anterior |
| | | | N/D |

Atenció socio sanitària a persones amb discapacitat

| | | | |
|-------|-------------------------|---|--------|
| q7041 | Nombre d'usuaris atesos | 0 | Nombre |
|-------|-------------------------|---|--------|

| | | | |
|--------|--------------------------------|--------|--------------|
| ind667 | Nombre d'usuaris atesos | | |
| | 0 | Nombre | Any anterior |
| | | | N/D |

Qüestionari de qualitat laboral

Qüestionari de qualitat laboral

Exigències psicològiques

| | | | | | |
|-------|--|-----|-------|--|---|
| q8201 | Grau d'adequació del volum de feina a la jornada laboral | 9 | q8202 | Grau d'adequació de la feina que fas en relació als teus coneixements base | 9 |
| q8203 | Possibilitat de concentració que et permet el teu entorn directe | 8,5 | | | |

Treball actiu i possibilitats de desenvolupament

| | | | | | |
|-------|--|-----|-------|--|---|
| q8301 | Grau d'autonomia que tens per organitzar-te la feina | 9,5 | q8302 | Oportunitats de formació i de creixement professional que t'ofereix l'organització | 8 |
| q8303 | Possibilitats que tens de participar en la marxa general de l'organització | 9,5 | | | |

Condicions de l'entorn

| | | | | | |
|-------|--|-----|-------|---|-----|
| q8101 | Condicions físiques del teu entorn laboral (temperatura, llum, soroll, etc.) | 9 | q8102 | Qualitat i disponibilitat dels equips i eines per a l'execució de la teva feina | 8,5 |
| q8103 | Seguretat del teu entorn de treball respecte situacions de risc no controlades | 8,5 | | | |

Conciliació vida laboral i familiar

| | | | | | |
|-------|---|-----|-------|--|---|
| q8601 | Si necessites canviar d'horari o treballar al teu domicili, en quin grau l'organització ho permet | 9,5 | q8602 | Nivell de conciliació entre la vida laboral i personal que la teva feina et permet | 9 |
|-------|---|-----|-------|--|---|

Compensacions

| | | | | | |
|-------|---|-----|-------|--|-----|
| q8501 | Valora el sou | 7 | q8502 | Grau de compliment de l'organització respecte el pagament de les nòmines | 8,5 |
| q8503 | Grau d'estabilitat que et dona el teu lloc de feina | 8,5 | | | |

Relacions socials i lideratge

| | | | | | |
|-------|---|-----|-------|--|---|
| q8401 | Clima laboral (ambient general, relació amb companys/es, etc.) | 8,5 | q8402 | Formes de resolució de conflictes a l'organització i qualitat de lideratge | 8 |
| q8403 | Grau de suport que reps dels teus companys i companyes de feina | 8,5 | | | |

Satisfacció global

| | | | | | |
|-------|--|-----|-------|--|---|
| q8801 | Grau de satisfacció que et dóna la feina que fas | 8,5 | q8802 | Valora finalment, el teu grau de satisfacció global per ser membre de l'organització | 9 |
|-------|--|-----|-------|--|---|

Grau de coherència de l'organització amb els principis

| | | | | | |
|-------|------------------------------|----|-------|------------|----|
| q8701 | De democràcia interna | 10 | q8702 | D'igualtat | 10 |
| q8703 | De respecte pel medi ambient | 10 | | | |

Qüestionari de qualitat professional

Indicadors de qualitat de béns o servei

| | | | | | |
|--------|--|------|--------|--|------|
| q10101 | Qualitat del bé o servei ofert | 8,89 | q10102 | Terminis de lliurament (compliment de terminis, condicions de l'entrega, etc.) | 9 |
| q10103 | Relació qualitat preu | 8,78 | q10104 | Atenció rebuda | 9,11 |
| q10105 | Capacitat de resposta davant d'urgències | 9,11 | q10106 | Grau de claredat i transparència ofert per la organització en la relació comercial | 8,88 |
| q10107 | En cas de reclamacions, valora la teva satisfacció respecte a com s'han atès | 8,5 | | | |

Informació i participació a l'organització

| | | | |
|--|------|--|------|
| q10201 L'organització de qui ets clienta, usuària o beneficiària, ofereix la informació sobre ella mateixa | 8,88 | q10202 L'organització de qui ets clienta, usuària o beneficiària, ofereix canals de participació | 8,57 |
|--|------|--|------|