

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**TIEBEL SOCIEDAD COOPERATIVA**  
CIF:F50569722  
C/Pantano de la Sotonera 3, Puerta 4  
50015 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

TIEBEL COOPERATIVA DE SERVICIOS

#### Forma jurídica

COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL SIN ANIMO DE LUCRO

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

10

#### Número de miembros Junta/Patronato

Somos una cooperativa y nuestro Consejo Rector está compuesto por 6 personas

#### Dirección - CP - Población

C/ Pantano de la Sotonera 3, local 4  
50015 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

#### Actividad principal

LIMPIEZA PROFESIONAL, LIMPIEZA HOGAR, SERVICIOS INSERCIÓN  
SOCIOLABORAL, FORMACIÓN Y ANIMACIÓN SOCIO CULTURAL

#### Colectivo principal atendido

Las actividades que se desarrollan desde la cooperativa están destinadas a toda la comunidad, si bien, la misión de la misma es la generación de puestos de trabajo, preferentemente para la mujer

#### Año comienzo actividad.

1993

#### Número de personas empleadas - media anual

62,92 personas (55,92 mujeres y 7 hombres)

#### Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

49 personas (44 mujeres y 5 hombres)

**Número de voluntarios**

0

**Persona contacto**

Roser Fernández Arenas

**E-mail contacto**

tiebel@tiebelcooperativa.com

**Página web**

www.tiebelcooperativa.com

**GENERAL****Tendencias Globales**

**1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

**-Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**

**-Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**

**-Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**

**-Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

**-Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

La situación de volatilidad provocada por la pandemia del COVID 19 o las incertidumbres en el contexto de guerra actual afecta directa e indirectamente a nuestra organización, ya que los impactos económicos y sociales que está teniendo provoquen reducción, ampliación o modificación de servicios de limpieza, aumento o disminución de personas desempleadas que afectan los programas de inserción sociolaboral que gestionamos o los cambios en las necesidades de formación para la impartición de los cursos de formación que ofrecemos

Por ello, en el año 2022 realizamos un nuevo Plan estratégico 2022-2025 con el objetivo de minimizar los impactos y aprobamos 3 Líneas y 7 Objetivos Estratégicos, teniendo en consideración a todos nuestros grupos de interés., abordando la mejora de calidad de nuestro servicios, mejora de la satisfacción de la clientela y de la plantilla, aprobación de un nuevo Plan de Igualdad y Salud, el compromiso con el medioambiente y con el entorno cercano y, por supuesto reforzando nuestro compromiso con las Asociaciones y entidades de las que formamos parte porque dentro de nuestro saber hacer se realiza desde los principios de la Economía Social:

- Equidad
- Trabajo digno
- Sostenibilidad ecológica
- Cooperación
- Reparto justo de la riqueza
- Compromiso con el entorno.

Por último, señalar que los cambios tecnológicos también son muy relevantes y en el año 2021 hemos incorporado en la Cooperativa un nuevo programa de gestión con el objetivos de mejorar todos nuestros procesos, pero también de facilitar la gestión y comunicación con toda la plantilla. Entre finales de 2022 y el año 2023 se han introducido mejoras como la planificación semanal que puede ser conocida en el propio móvil, los planners para el cumplimiento de los objetivos o los documentos compartidos que han mejorado las condiciones de trabajo de toda la plantilla.

## **2.- ¿Cree que las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

No

### **2.1. Información adicional**

Una entidad pequeña como la nuestra, creemos que podemos aportar muchas cosas a las tendencias globales, pero somos conscientes de la necesidad de agruparnos dentro de otras redes para poder actuar conjuntamente y tener más apoyos e incidencia en la sociedad.

Por ello participamos en:

- Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI)
- Red de Economía social y solidaria (REAS)
- Mercado social de Aragón (MESCOPI)
- Asociación Española de Recuperadores de la Economía Social (AERESS)
- Asociación para el Desarrollo Rural Integral de la Comarca Campo de Belchite (ADECOBEL)
- Red Aragonesa por la Inclusión,
- COOP57
- FIARE Aragón

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

### **3.1. Información adicional**

En el año 2022 aprobamos el nuevo Plan estratégico 2022-2025 en el que se establecieron los objetivos a corto, medio y largo plazo en los que además de tener en cuenta la sostenibilidad económica de la cooperativa se incluyen los objetivos sociales y

,medioambientales.

En el presente año 2023 además cobra especial relevancia que vamos a celebrar el 30º Aniversario de Tiebel coincidiendo con el 30º Aniversario del Grupo La Veloz y 10º Aniversario de aRopa2, proyecto promovido por ambas entidades, por lo que va ser un año de celebración y de mostrar a la sociedad en general la fortaleza de la cooperación y de los principios de la Economía Social y Solidaria..

#### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

La organización analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

##### **4.1 Información adicional**

Desde las coordinadoras de áreas y la responsable económico financiera, se realiza un control exhaustivo del desarrollo económico y social de cada área para la optimización de los recursos y garantizar la sostenibilidad económica y social de la cooperativa, realizándose un seguimiento mensual por parte del equipo de dirección y semestral por parte de la Asamblea de la cooperativa.

Desde el año 2021 cada Responsable de las áreas realiza un presupuesto anual, al cual se le hace un seguimiento mensual de su evolución y hemos recibido una formación específica sobre Análisis de costes.

#### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

##### **5.1. Información adicional**

Por su carácter y calificación oficial de Cooperativa de Iniciativa Social, Tiebel es entidad sin ánimo de lucro, lo que significa que en caso de obtener resultados positivos está obligada a reinvertir este resultado a los fondos propios de la Cooperativa, no habiendo reparto de beneficios entre sus socias/os en ningún caso.

El destino de este resultado a Reservas, enriquece y fortalece año a año la propia Cooperativa, y permite que en su actividad normal se destine parte del presupuesto anual a proyectos sociales y medioambientales, cuyas partidas y resultados son analizados permanentemente.

Este destino de los fondos se decide a través de un proceso de participación de las personas socias de la cooperativa, se proponen al equipo de dirección y se ratifican en asamblea general

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

#### **6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión

específica y diferenciada de cada uno de ellos.

### **6.1. Información adicional**

Tenemos identificados todos nuestros grupos de interés, incluidos plantilla, clientes, personas usuarias de los programas, empresas colaboradoras, proveedores, administración, Entidades y el entorno en general

Hemos avanzado diferenciando por tipología de clientes y estableciendo una metodología para la identificación de las necesidades y expectativas de los mismos. En el caso de proveedores este año se ha establecido un proceso de evaluación.

Se aprobó ya en enero de 2018 el plan de comunicación con cada uno de los grupos de interés de la cooperativa que se mantienen durante el 2019.

En el año 2021 hemos procedido a revisar el mapa de necesidades y expectativas de todos nuestros grupo de interés, desde un doble enfoque las necesidades y expectativas que estos grupos tienen hacia la cooperativa, pero también las necesidades y expectativas que tenemos desde la Cooperativa hacia nuestros grupo de interés.

este año 2023 con motivo de la celebración del 30 Aniversario va a ser un año de mayor interrelación con todos nuestros grupos de interés.

.

.

### **7.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos de la organización..

#### **7.1. Información adicional**

En función de las distintas áreas se tienen establecidos los mecanismos de identificación de sus necesidades y expectativas así como el grado de satisfacción.

Clientes limpieza: A través de encuestas satisfacción, relación con las responsables de equipo, visitas coordinadora de área. Sus expectativas son un resultado de calidad en la prestación del servicio , pero además tener un presupuesto detallado, programas de trabajo visibles, información de quienes somos, rápida resolución de incidencias y disponer de información relevante.

Clientes área empleo: A través de encuestas (participantes, entidad financiadora, empresas colaboradoras), reuniones de seguimiento, pliegos en el caso de la Administración. La entidad financiadora requiere la realización de una serie de actividades con participantes y un porcentaje mínimo de inserción. Las personas participantes tienen puesta su principal ,expectativa en conseguir un puesto de trabajo, y dotarse de herramientas para la mejora de la empleabilidad y la búsqueda de empleo.

Clientes área formación: a través de encuestas y pliegos en el caso de la Administración. requiere de una planificación didáctica, planificación de la evaluación, hojas de condiciones, acuerdos par la realización de prácticas no laborales, asistencia de participantes, obtención de diploma de aprovechamiento.

Plantilla: entrevistas individuales, encuestas de clima laboral, reuniones periódicas del equipo técnico. Sus expectativas están puestas además de mantener el empleo, en tener un salario digno, órdenes de trabajo claras y disponer de los programas de trabajo en los centros y en definitiva el cumplimiento legal.

Proveedores: fichas de proveedor y contactos personales. Necesitan cobro en tiempo y forma, la comunicación de criterios de evaluación del desempeño.

Entidades: reuniones periódicas. Necesidad del apoyo mutuo en los objetivos comunes.

Además puntualmente se organizan encuentros, jornadas, puertas abiertas etc. en las que se invita a todos nuestros grupos de interés.

Por ejemplo en el 2018 se celebró el 25 Aniversario de la Entidad con la participación en el acto conmemorativo de todos nuestros grupos de interés y en el 2019 se celebró en nuestras instalaciones la Jornada Técnica de Empresas del Sello DIE (Distintivo Igualdad en la Empresa) a nivel nacional en la que se aprovechó para invitar a todos nuestros grupos de interés (empresas colaboradoras, Ayuntamiento Zaragoza, clientes. etc).

En 2023 hemos retomado el acto de Bienvenida al año nuevo con un a gran acogida por parte de toda la plantilla.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

### **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

#### **8.1. Información adicional.**

Los órganos de gobierno son la Asamblea de socios-as y el Consejo Rector.

En el Consejo Rector participan 6 socias de la cooperativa y en la Asamblea el 100% de las socias-os.

En el Consejo Rector se trabajan el plan estratégico, seguimiento de indicadores, proyectos, política personal, salarios, etc. y se pasan a Asamblea donde son aprobados.

En el año 2018 hubo una asamblea ordinaria y una asamblea extraordinaria, además de cuatro reuniones del Consejo Rector.

En el 2019 Asamblea Ordinaria, una extraordinaria y 5 de Consejo Rector.

En 2020, Asamblea Ordinaria, 2 Asambleas Extraordinarias y 8 reuniones de Consejo Rector. Además el equipo de dirección permanentemente iba informando de la situación provocada por la pandemia a través del grupo de whatsapp: SOCIAS.

En 2021 Asamblea Ordinaria, 2 Asambleas extraordinarias y 4 reuniones de Consejo Rector.

En 2022 se han realizado además de la Asamblea General Ordinaria, dos Asambleas Extraordinarias y 6 reuniones del Consejo Rector, comenzado a reflexionar en la idea de elaborar un nuevo Reglamento de Régimen Interno y potenciar la entrada de nuevas socias.

### **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas.

### **9.1.- Información adicional.**

Desde el año 2019 se publica la memoria de RSA en nuestra web, así como en el plan de Responsabilidad Social de Aragón (RSA).

Además, toda la información económica, social y medioambiental se publica en la página web del mercado social

<http://mercadosocialaragon.net/project/tiebel-s-coop/>.

### **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

#### **10.1. Información adicional**

A través de web, redes sociales, comunicados, memorias de programas, memoria de igualdad de oportunidades, informes de ejecución del plan estratégico, jornadas de puertas abiertas así como en diversos documentos y paneles informativos que se facilitan a nuestros grupos de interés.

Como pertenecientes al Mercado Social de Aragón (MESCOOP) hacemos público nuestro Balance Social donde aparecen los datos más relevantes de nuestra organización.

[https://reasaragon.net/mercadosocial/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Tiebel-Balance\\_Auditori%CC%81a-Social1.pdf](https://reasaragon.net/mercadosocial/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Tiebel-Balance_Auditori%CC%81a-Social1.pdf)

### **11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización.

#### **11.1.- Información adicional**

La entidad cuenta con un manual de bienvenida a Tiebel donde además de la Misión Visión y Valores y la cultura corporativa, se explican las distintas áreas de trabajo de la cooperativa. e información sobre el Plan de Igualdad y salud.

En el marco del Plan de Igualdad y salud de la cooperativa existe un protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual o acoso por razón de género.

En el año 2022 se comenzó a consensuar un nuevo Reglamento de Régimen interno que está todavía sin finalizar.

### **12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos.

#### **12.1. Información adicional**

En el marco del Plan de Igualdad, se hacen sesiones de información donde se incluyen módulos de cultura de empresa, que son reforzados en las reuniones de equipo. Además se facilita un manual de bienvenida en el que también se recogen la Misión, Visión y Valores, así como la cultura corporativa de Tiebel.

Se informa por escrito de los canales de comunicación con la cooperativa, a través de la web, Facebook así como acceso a comunicaciones directas a través de móvil con servicio whatsapp.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **13.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

#### **13.1. Información adicional**

En el marco del plan estratégico se establecen unas líneas de actuación dirigidas hacia la propia plantilla, de sensibilización en general, y de compromiso con nuestro entorno, colaborando bien económicamente o con la aportación de recursos y personas. Nuestras actuaciones tienen que estar alineadas con la propia identidad de la cooperativa. Por ejemplo, colaboración con Asociación Aragonesa de mujeres con cáncer genital y de mama (AMAC GEMA) dado que nuestra cooperativa está participada mayoritariamente por mujeres.

En el año 2017 se aprobó el nuevo el plan estratégico en el que se han evaluado y planificado las próximas actuaciones en esta materia.

En el 2018 se han aprobado los objetivos anuales y se ha consolidado la participación en la Asociación amig@s la villa Romana la Malena (AVIROMA) de Azuara lugar de origen de la cooperativa, de ahí su nombre TIE(rra)- BEL(chite).- TIEBEL.

Este ,mismo año se ha aprobado el III Plan de Igualdad

Además Tiebel S. Coop. como empresa perteneciente al Mercado Social de Aragón realizamos y publicamos nuestro Balance Social, donde se evalúa el estado de la organización en relación a los Principios de la Economía Social y Solidaria: Compromiso Social, Bienestar laboral, Sostenibilidad, Sin ánimo de lucro, Cooperación y Democracia.

En el siguiente enlace se recoge el Balance Social 2022 (Información del 2.021) referente a Tiebel S. Coop.)

<http://mercadosocialaragon.net/project/tiebel-s-coop/>

### **14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para estos objetivos.

#### **14.1. Información adicional**

Se establecen unos objetivos e indicadores de seguimiento en los cuales se registran el número de personas beneficiarias de cada una de las actuaciones, siempre teniendo en cuenta la perspectiva de género..

Por ejemplo, nº de personas beneficiarias (hombres/mujeres) de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.,el nº de participaciones en redes y



plataformas sociolaborales. o encuestas de satisfacción de distintos stakeholders.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

##### **15.1. Información adicional**

A través de una evaluación continua del servicio, de las encuestas de satisfacción y de entrevistas individualizadas a las personas beneficiarias directas e indirectas.

En el caso de limpieza, además de las herramientas anteriores se hace a través de la relación directa con las responsables de equipos.

En las áreas de formación y empleo, además de evaluar la satisfacción del cliente financiador se hace con las personas y empresas participantes en las mismas

Con la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se ha instaurado un sistema por el cual, durante el primer año (2017) se han identificado las necesidades y expectativas de nuestros clientes para la introducción de mejoras en el sistema productivo y durante el 2018 y 2019 se continúa la evaluación permanente de las actuaciones, planificando las mejoras. y conociendo el grado de satisfacción.

En el año 2019 el grado de satisfacción global de la clientela se ha situado en 7,7 puntos sobre 10

En el año 2020 el grado de satisfacción de la clientela ha subido a los 8,5 puntos sobre 10. en el año 2021 el grado de satisfacción de la clientela se ha situado en 8,3 puntos sobre 10, sufriendo un leve descenso respecto al año anterior pero en unos niveles de alta satisfacción.

#### **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los organismos financiadores.

##### **16.1. Información adicional**

Nuestro cliente financiador en las áreas de inserción sociolaboral y formación ocupacional es principalmente el INAEM.

Valoramos su satisfacción en base a lo que reflejan en las actas de inicio, seguimiento y final de programas, así como en la evaluación que hacen de nuestros resultados y propuestas en las puntuaciones que se alcanzan en la presentación de proyectos.

En el área de limpieza nuestra principal fuente de financiación son los contratos de limpieza con particulares, entidades y empresas. y en este caso anualmente es enviada una encuesta de satisfacción

#### **17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras, su implantación y evaluación

### **17.1. Información adicional**

Clientes limpieza: encuestas satisfacción, relación con las responsables de equipo, visitas coordinadora de área

Clientes área empleo: encuestas (participantes, entidad financiadora, empresas colaboradoras), reuniones de seguimiento, pliegos en el caso de la Administración

Clientes área formación: encuestas y pliegos en el caso de la Administración

Con la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 un sistema por el cual, durante el primer año (2017) se han identificado las necesidades y expectativas de nuestros clientes para la introducción de mejoras en el sistema productivo y durante el 2018 y 2019 se han evaluado las actuaciones, planificado las mejoras. y conocido el grado de satisfacción.

En el año 2021 previamente a la realización del nuevo Plan estratégico realizamos un análisis de las necesidades y expectativas de nuestra clientela, con el objetivo de mejorar nuestros servicios y afinar más en sus necesidades.

En el año 2023 hemos renovado el certificado de Calidad ISO 9001-2015.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación con metodología y sistemática de forma responsable y sostenible en el tiempo y respondiendo a necesidades detectadas

#### **18.1. Información adicional**

Dentro de la cooperativa está establecida un área de nuevos proyectos, en la que, además de estudiar nuevas líneas de actuación, también se analiza la posible introducción de innovaciones en las áreas productivas ya existentes. Por ejemplo,

- en el área de limpieza profesional: se planificó la introducción de productos ecológicos en el desarrollo del servicio. Para ello se investigo el mercado, se analizaron los diferentes productos y se realizó un proceso formativo con toda la plantilla de limpieza para su conocimiento e introducción de procesos de limpieza más ecológicos.

En el 2019 se comenzó la venta on line de productos ecológicos de limpieza.

- en el caso de Tiebel hogar, es un servicio fruto del análisis e investigación de las necesidades del mercado, que surgieron a partir del cambio legislativo en la limpieza de hogar

- en área de servicios sociales, analizar convocatorias de programas, ver viabilidad y preparar en su caso el nuevo proyecto a llevar a cabo.

- en el área de formación, partiendo de las actuaciones puntuales para la plantilla, se ha ido avanzado hasta la autorización como centro homologado de formación por parte del INAEM

- En el año 2021 hemos incorporado un nuevo Programa de gestión con el objetivo de mejorar en la calidad de los servicios que prestamos y también pensando en la plantilla ya que se integran diferentes aplicaciones que hacen mejorar la comunicación, especialmente en el área de limpieza.
- En el año 2022 introdujimos microsoft 365 en la cooperativa y tuvimos la formación necesaria para su aplicación y en este año 2023 ya hemos avanzado en los documentos colaborativos y el planner que es una herramienta de gestión de tareas y proyectos diseñada para ayudar a los equipos a organizar, asignar y realizar un seguimiento de sus actividades, lo que ha minimizado los riesgos en el cumplimiento de actividades., enviando notificaciones y recordatorios de las tareas pendientes a las personas asignadas.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **19.1. Información adicional**

En función de las distintas aéreas de trabajo se tienen establecidos los diferentes procesos bajo la norma ISO 9001-2015, cuyo certificado se acaba de renovar en el año 2023.

Hemos establecido el Mapa de procesos de Tiebel y para la puesta en marcha de nuestros servicios se han descrito además del proceso de dirección estratégica nuestros procesos operativos de limpieza profesional, formación ocupacional e inserción sociolaboral. En ellos se describe

Limpieza: desde el momento que un cliente nos manifieste su necesidad del servicio al enviar el presupuesto se informa además de los aspectos sociales y medioambientales, como la disposición del Plan de igualdad, de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral o el uso de productos ecológicos en el servicio de limpieza. Si el presupuesto es aprobado disponemos de un proceso de gestión en el que se incluye una instrucción técnica para asesorar y dar respuesta a sus necesidades reales, especificando todas las tareas necesarias para el inicio de un nuevo servicio. Para evitar incidencias se ha aprobado una instrucción técnica de puesta en marcha de nuevo servicio.

Empleo y Formación: están establecidos sus procesos de gestión, normalizados por las condiciones de ejecución de los programas por parte de la Administración, y luego a través de instrucciones técnicas correspondientes a cada área y que siguen todo el personal adscrito.

Además se tienen descritos todos los procesos de soporte que garantizan el buen desarrollo de los anteriores.

### **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

#### **20.1. Información adicional**

Se tienen diferentes sistemas de evaluación y posterior revisión de la calidad de nuestros

servicios, adecuándose a la realidad de cada área, que van desde la recogida de reclamaciones, incidencias y sugerencias por escrito (redes sociales, email) registro telefónico y presencial y su posterior tratamiento en función de los informes de no conformidad recogidos en el sistema gestión de Calidad.

Anualmente se envía el cuestionario de satisfacción de calidad de la clientela.

Con los resultados del cuestionario de satisfacción, la revisión de las necesidades y expectativas de la clientela, la resolución de las reclamaciones incidencias y sugerencias, anualmente se revisa por la dirección de la Cooperativa en aras a una mejora en la calidad de nuestros servicios garantizando que se cumplen nuestros criterios sociales y medioambientales.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

Limpieza:

En los presupuestos se detallan los programas de trabajo, fichas de seguridad de producto y se informa de los aspectos sociales y medioambientales de la cooperativa.

Formación privada:

En los presupuestos se informa el contenido, metodología etc. así como también de los aspectos sociales y medioambientales de la cooperativa.

Formación de financiación pública y empleo:

Desde el comienzo de las actividades se informa a las personas participantes de todas aquellas características, particularidades de acceso y requisitos para poder participar en las mismas, así como la obligatoriedad de recibir un modelos de sensibilización en igualdad de oportunidades y de medioambiente.

Programas de inserción sociolaboral: en una primera entrevista se explica el programa, los derechos y deberes de las personas participantes así como de la cooperativa y en caso de que la decisión de la persona participante sea positiva, se establece un itinerario personalizado que es firmado por las partes.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

##### **22.1. Información adicional**

Existe un proceso de gestión de RRHH en el que se establece una metodología para el estudio del grado de satisfacción de la plantilla.

Con esa información y dentro la política de actuación inherente a la cooperativa, consideramos que las personas son el centro de nuestra actividad,.

Habitualmente se realizaban actuaciones para mejorar la autoestima y el sentimiento de pertenencia a la cooperativa: como por ejemplo; este año se tomó la realización de una jornada con trabajadores-as para celebrar la "bienvenida al año 2023", se ha participado en manifestaciones y actos reivindicativos centrados en torno al día de la mujer y el día de lucha contra la violencia de género, taller de Primeros Auxilios, etc..

Mantenemos el programa de atención social a la plantilla como un medio entre otras cosas de tener una comunicación directa y personalizada en la que se observa el grado de satisfacción de las mismas.

## Igualdad de oportunidades y no discriminación

### **23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **23.1. Información adicional.**

En 2010 se aprueba el I plan de igualdad de oportunidades de Tiebel cooperativa.

TIEBEL, Sociedad Cooperativa y su Dirección pretenden ser referente en materia de Igualdad en Aragón. Medidas de acción positiva hacia la mujer, la promoción y la formación, la accesibilidad y la estabilidad en el empleo, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la organización de los tiempos de trabajo, así como la prevención y actuación sobre cualquier situación de acoso sexual o acoso por razón de sexo, son los ejes estratégicos del presente Plan de Igualdad.

Con la aprobación I PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, la Dirección de TIEBEL, Sociedad Cooperativa, se comprometió a su implantación y seguimiento, incorporando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el Plan Estratégico de la Cooperativa y manifestando el compromiso para asignar los recursos necesarios para su desarrollo.

En el 2011 el Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad concedió a Tiebel Coop. el distintivo ?Igualdad en la Empresa?. Anualmente se ha renovado y de forma trianual se ha vuelto a revisar y se le ha dado continuidad.

<http://www.igualdadenlaempresa.es/redEmpresas/distintivo/fichaTiebel.htm>

En 2013 se firmó en II Plan de Igualdad que sigue vigente

En 2018 se aprobó el III Plan de Igualdad.

Durante el 2019 se ha renovado el Distintivo de Igualdad en la empresa y se celebró en nuestras instalaciones la Jornada Técnica de Empresas del Sello DIE (Distintivo Igualdad Empresa) con la presencia de la Secretaria de Estado de Igualdad (Soledad Murillo).

También hemos sido invitados-as a participar en una mesa redonda en las jornadas

organizadas por el Instituto Aragonés de la Mujer : "Determinantes de la Brecha Salarial de Género"

A finales de 2020 se ha realizado la renovación del distintivo.

En el año 2022 estuvimos inmersas en el proceso de elaboración y aprobación de nuestro ya IV Plan de Igualdad. que en el presente año 2023 ha sido aprobado y registrado.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **24.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

En el marco del Plan de Igualdad de Oportunidades de Tiebel se establece el programa de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

El programa establece un conjunto de medidas orientadas a:

- Atención social de la plantilla
- Conciliación y corresponsabilidad

En el año 2022, 11 personas de la plantilla se han beneficiado de 19 actuaciones de Atención Social, en las que destaca la donación de ordenadores, préstamo de bicicleta, los préstamos económicos personales y el acampamiento y ayuda en tramites oficiales.

Toda la plantilla se ha podido beneficiar de la flexibilidad horaria y el personal de oficina del Teletrabajo, así como el cierre de oficina los viernes por la tarde.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

#### **25.1. Información adicional.**

A través de la Evaluación de Gestión del Desempeño recogida en el proceso de gestión RRHH, las reuniones con las responsables de equipo y las solicitudes individuales, además del Buzón de Sugerencias, se establece el Plan Anual de Formación cada año.

ACTUALIZA-T. En el año 2021 se ofreció a toda la plantilla el programa ACTUALIZA-T que tenía como objetivo actualizar los CV y realizar un análisis de competencias con el objetivo de empoderar a la plantilla y descubrir nuevas necesidades formativas. De este programa se beneficiaron 12 personas (9 mujeres y 3 hombres)

### **26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **26.1. Información adicional.**

En el marco del proceso de RR.HH. aprobado en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 tenemos recogida la metodología para la evaluación del desempeño de la plantilla que conforma Tiebel. todas las personas realizan un cuestionario de autoevaluación que se contrasta con la persona responsable de equipo o coordinadora de área para desde allí elaborar los planes de mejora y la formación necesaria para mejorar sus competencias , pero también su habilidades sociales y personales, dado que un porcentaje de la plantilla del área de limpieza proviene de nuestra empresa de inserción y otras aunque no hayan pasado por la empresa de inserción muchas también provienen de situaciones de riesgo de exclusión.

## **Seguridad y Salud**

### **27. ¿ Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **27.1. Información adicional.**

Tenemos un sistema de prevención contratado con el servicio con MAS PREVENCIÓN, SERVICIO DE PREVENCIÓN S.L.U.. a lo que hay que añadir que en el año 2018 se aprobó un plan de acción para la revisión del Plan de Riesgos Laborales. asesorado por la Mutua. y desde 2019 pertenecemos a la Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES) impulsada por el Gobierno de Aragón., cuando además nos adherimos a la declaración de Luxemburgo.

Esta dinámica en relación a la salud laboral nos conlleva anualmente un plan de acciones más allá de las acciones obligatorias como han sido en el año 2021:

- información periódica de sensibilización mediante trípticos que se entregan con la nómina. ( Tips para manejarme en la incertidumbre, sedentarismo y sus consecuencias para la salud, estiramientos en el puesto de trabajo, Si quieres dejar de fumar, desplazamiento en bicicleta, Trastornos músculo esqueléticos y primeros auxilios)
- Sesiones individualizadas de riesgos psicosociales en colaboración con la Universidad de Zaragoza
- Introducción en el Plan de formación Anual:
  - \* Curso de Gestión de la prevención en riesgos laborales
  - \* Curso de PRL en puesto de trabajo
  - \* Curso de PRL en oficinas y despachos.
  - \* Sesión de trastornos musculo esqueléticos.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **28.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y**

## **servicios?**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **28.1. Información adicional.**

A la hora de adquirir un producto/servicio se tienen en cuenta a los proveedores primando su pertenencia al Mercado social de Aragón (una red de producción, distribución, ahorro y consumo de bienes y servicios y aprendizaje común que funciona con criterios democráticos, ecológicos y solidarios, en un territorio determinado, constituida tanto por empresas y entidades de la economía solidaria y social como por consumidores/as individuales o colectivos) del cual formamos parte.

Todas las entidades sociales del MESCOOP realizamos voluntariamente el balance social de la empresa donde se evalúan los resultados económicos, medioambientales y sociales

<https://mercadosocialaragon.net/entidades/>

En estos momentos estamos adquiriendo productos y servicios de sectores como la imprenta, jardinería, imagen y comunicación, mensajería, energía, gestión de residuos o finanzas y seguros. Lamentablemente no existen dentro de MESCOOP entidades que puedan suministrarnos otros productos específicos para nuestra actividad como pueden ser los productos de limpieza y que suponen el mayor gasto de nuestros aprovisionamientos.

Con la implantación del sistema de gestión de calidad, se ha incluido una metodología para la evaluación de proveedores comunicándoles los criterios de evaluación y si han entrado a formar o no de la lista de proveedores aprobados por la cooperativa.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, de proximidad, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal y aspectos sociales.

#### **29.1. Información adicional.**

En nuestros criterios de evaluación y clasificación de proveedores se priman las empresas locales y alineadas con los principios de la economía social y solidaria, y en especial aquellas pertenecientes al Mercado Social de Aragón (MESCOOP)

Ante la necesidad de selección de un nuevo proveedor, se solicitan un mínimo de tres presupuestos, en los que se analiza, además de la oferta económica, los aspectos sociales y ambientales en relación al producto y a la empresa, así como su ubicación en el territorio local.

Se ha procedido a realizar la evaluación de todos los proveedores históricos y se ha abierto



un registro de proveedores aprobados a los que se les ha comunicado los criterios de evaluación establecidos en el sistema de gestión de calidad.  
En el año 2020 hemos dado de alta 1 nuevo proveedor.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**30.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

Sin respuesta

**31.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sin respuesta

**32.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Sin respuesta

**33.1. Información adicional**

Sin respuesta

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **34.1. Información adicional.**

Las actuaciones desarrolladas son:

- uso de productos ecológicos en el área de limpieza profesional
- reducción y optimización de los recursos consumibles
- separación selectiva de residuos
- consumo de productos con envases ecológicos
- reducción consumo papel
- utilización de papel que sea 100% reciclado
- somos socias de Som energía para la contratación del suministro eléctrico y consumir energía certificada 100% renovable.
- informar a toda la plantilla de las buenas prácticas medioambientales y su aplicación
- cálculo de emisiones de CO2, mirando los consumos por tipo de energía.
- cálculo de emisiones de CO2 evitadas por la recogida selectiva de ropa para el proyecto aRopa2

En 2023 mantenemos la contratación ELÉCTRICA con SOM ENERGÍA, Cooperativa de consumo de energía verde sin ánimo de lucro que garantiza que el 100% de la energía es renovable.

En la página web se recogen nuestras buenas prácticas ambientales.  
<https://tiebelcooperativa.com/conocenos-mejor/>

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

#### **35.1. Información adicional.**

Publicando en la página web el manual de buenas prácticas ambientales que se desarrollan en la cooperativa

<https://tiebelcooperativa.com/conocenos-mejor/>

Así como realizando vídeos explicativos

<https://www.youtube.com/watch?v=VKso1ITRLB4>

<https://www.youtube.com/watch?v=u3EjXa5kTJQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=kKLhLcj3uv4>

En el año 2022 se recogieron en nuestras instalaciones y aportado al proyecto aRopa2 1.043kg de ropa usada lo que permite evitar le emisión de 7.958kg de CO2 a la atmosfera y evitar la ocupación de 4,2 metros cúbicos si esa ropa hubieses sido soterrada en el vertedero.

## **Economía circular**

### **36.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

#### **36.1. Información adicional**

La economía circular aborda los desafíos ambientales y económicos asociados con el agotamiento de recursos naturales, la contaminación y el cambio climático, por ello se es consciente desde hace ya tiempo de introducir el concepto de economía circular y así es como ya en el año 2010 hemos promovido a través de nuestra empresa de inserción promovimos el proyecto aRopa2 para la recogida, reutilización y reciclaje ropa usada.

Además, en la propia actividad de la cooperativa se tiene plenamente interiorizado este concepto y lo aplicamos de distintas maneras:

- Usamos de productos de limpieza ecológicos que además permiten la reutilización de los envases.
- Utilización de paños de limpieza duraderos y lavables, reduciendo la cantidad de residuo generado.
- Realizamos la separación selectiva de nuestros residuos y ofrecemos a nuestra clientela si aún no lo hacen el servicio de recogida selectiva de sus residuos y correcta gestión.
- Optamos por la reparación y el mantenimiento de nuestra maquinaria para extender su vida útil.
- Al adquirir nuevos productos o maquinarias valoramos entre otros aspectos su durabilidad, alta calidad y eficiencia energética en su caso.
- Priorizamos el uso de papel reciclado y la reutilización de aquel papel usado que aún puede emplearse para borradores o notas.
- Formamos a la plantilla en el uso eficiente de los productos de limpieza.
- Sensibilizamos a la plantilla en el compromiso ambiental.

## **Comunicación ambiental**

### **37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

#### **37.1. Información adicional**

Sí se informa a todos los grupos de interés del compromiso y actuaciones medioambientales en el curso de formación inicial de la plantilla, en los cursos de formación específicos de limpieza, en los presupuestos ofertados a los clientes, en la

página web y en el facebook, donde periódicamente se suben noticias de sensibilización medioambiental.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 8 - Capacitar a las personas de la organización.
- 9 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### **Valoración Global**

**39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Inclusión dentro del plan estratégico no solo los aspectos formales de calidad sino estratégicos de la organización, como por ejemplo la inclusión de actuaciones en materia de igualdad y de implicación en el territorio local a través de las redes asociativas y plataformas.( REAS, MESCOOP, Red Aragonesa para la Inclusión, AERESS, ADECOBEL, COOP57.

El sostenimiento de la empresa de inserción TINSER que está gestionando el proyecto aRopa2 para la recogida, reutilización y reciclaje de ropa.

**41.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Visibilizar el impacto social de la Cooperativa.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la

consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.