

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

DDIALOGA, S.Coop.

CIF:F99454621

C/Pilar Aranda nº:6.-

50011 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

dDialoGa

Forma jurídica

Sociedad cooperativa

Número de socios (en caso de asociaciones)

3

Número de miembros Junta/Patronato

Consejo Rector: 3

Dirección - CP - Población

50011

Sector/Ámbito de actuación.

Comunicación, marketing, diseño, formación, diseño web

Actividad principal

Servicios de comunicación, marketing, digitalización, formación y proyectos de economía social y solidaria

Colectivo principal atendido

Pymes, instituciones, empresas de Economía Social, autónomos

Año comienzo actividad.

2015

Número de personas empleadas - media anual

3

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

3

Número de voluntarios

0

Persona contacto

Loli Dieste

E-mail contacto

administracion@ddialoga.com

Página web

ddialoga.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.)**

1.1 Información adicional

Respecto a cuestiones económicas en general, el consejo rector se mantiene al día de posibles novedades legislativas y se activan los mecanismos para adaptarse.

Los cambios políticos se valoran teniendo en cuenta la dimensión de cliente de las diferentes instituciones y se planifican los trabajos y posibles resultados económicos anticipando posibles cambios de gobierno.

En las cuestiones medioambientales la empresa cuenta con acciones de reducción de consumo desarrollados en el plan estratégico de la empresa y en el balance social (Mercado Social Aragón) y en general en informes y documentación de proyectos se incluyen instrucciones para la reducción del uso del papel y su lectura en digital.

Por cuestiones de trabajo diario, en lo que respecta a los temas relacionados con digitalización, redes sociales y novedades en comunicación, el personal de la empresa se mantiene al día de cualquier novedad y prepara documentación para aplicar a proyectos concretos o cursos de formación para clientes.

La cooperativa mantiene como prioridad la conciliación de los trabajos y evalúa cada situación puntualmente aplicando acciones en cada momento.

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

2.1. Información adicional

Consideramos que las entidades por pequeñas que sean pueden realizar acciones individuales en relación con los temas de la pregunta anterior pero creemos que las acciones serán más eficientes y efectivas si se coordinan a través de redes o grupos de trabajo.

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?

3.1. Información adicional

En 2015 con la creación de la cooperativa se redactó un plan estratégico de empresa que sirvió como base para la financiación y crecimiento del proyecto. Dicho plan a 3/5 años se ha ido reformulando en 2017 y 2019 adecuando las instrucciones a diferentes cambios en el ámbito de actuación de la empresa por el desarrollo de proyectos de Economía Social y Solidaria específicos y adaptándose a la realidad interna del equipo de trabajo y cambios en el gobierno de diferentes instituciones.

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

4.1 Información adicional

El consejo rector evalúa en sus reuniones trimestrales la evolución económica de la cooperativa y realiza ajustes de los gastos para obtener resultados positivos o cercanos al punto de equilibrio.

De igual modo, en las reuniones trimestrales se analizan las situaciones personales de cada trabajador y se activan los mecanismos necesarios para garantizar el mantenimiento de la cooperativa.

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

5.1. Información adicional

El Consejo Rector compuesto por los tres socios trabajadores propone las actuaciones a realizar y la asamblea de socios los aprueba y establece los plazos para llevarlos a cabo.

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.

6.1. Información adicional

En el plan estratégico de la cooperativa se identificaron los grupos de interés principales y es con ellos con los que se establece un contacto directo, además por principios y valores de la cooperativa dicho diálogo se personaliza y adapta tanto al grupo en cuestión como al proyecto o el momento del tiempo.

Durante 2021 se ha preparado una encuesta de calidad a clientes y colaboradores cuyo envío se realizará a lo largo del último semestre del año

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

7.1. Información adicional

Conocemos las necesidades y situaciones de los diferentes grupos de interés en la mayoría de los casos por las relaciones personales que mantenemos con estos pero esa información no se plasma en ningún documento escrito en aplicación de criterios de privacidad y discreción internos de la sociedad cooperativa.

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?

8.1. Información adicional.

El consejo rector está formado por los tres socios trabajadores, que son a la vez los miembros de la asamblea, es decir, proponen acciones y las aprueban y además comparten información. Los informes son accesibles para todos los socios, se elaboran en común y se aprueban de forma consensuada.

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

9.1.- Información adicional.

La sociedad cooperativa pertenece a Mercado Social Aragón y anualmente realiza el Balance Social que refleja la situación, actuaciones y medidas concretas en cuanto a temas sociales, económicos y medioambientales. Dicho informe es voluntario y se hace público tanto en las redes de mercado social y REAS como en las propias de dDialoGa

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?

10.1. Información adicional

A través de la página web y redes sociales se publica información sobre los trabajos diarios, sobre las redes en las que colaboramos y además se ofrece información sobre el buen gobierno a través de los medios de difusión de Mercado Social y REAS.

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?

11.1.- Información adicional

La cooperativa prevé el desarrollo de un reglamento interno que sirva como eje de conducta laboral y personal y que refleje las normas no escritas que se siguen desde 2015 y que se han ido adaptando a situaciones concretas y que en todos casos superan las reglas de protección del trabajador marcadas por la normativa legal.

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?

12.1. Información adicional

La misión, cultura y valores de la empresa están publicados tanto en documentación interna de la empresa como en la página web. dDialoGa realiza reuniones trimestrales de su Consejo Rector y semestrales con los proveedores más cercanos en cumplimiento de la norma principal de la cultura de empresa: el dialogo constante. En estas reuniones formales e informales se diseñan las líneas principales, económicas y sociales de la cooperativa.

Plan de Responsabilidad Social

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

13.1. Información adicional

La empresa realiza acciones de responsabilidad social desde su inicio dado que se constituyó como sociedad cooperativa de trabajo asociado y por tanto empresa de Economía Social, pero no dispone de un plan escrito que refleje el total de las acciones.

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

14.1. Información adicional

La cooperativa se halla inmersa en la elaboración de un plan concreto con indicadores de responsabilidad principalmente en lo relacionado con los trabajadores.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus

clientes/usuarios/beneficiarios?

15.1. Información adicional

La relación personal que se tiende a establecer con la mayoría de los clientes nos permite conocer el grado de satisfacción pero no existen mecanismos de evaluación al uso (encuestas)

Excepto en las actividades formativas que si cuentan con mecanismo de evaluación (encuestas) y en los que se establecen criterios de modificación y corrección.

Durante 2021 se ha elaborado un cuestionario de satisfacción calidad, cuyo envío a clientes y colaboradores esta previsto para el último semestre de 2021

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

16.1. Información adicional

Si pero la metodología no es propia, es del financiador. En general, la financiación externa de la cooperativa proviene de subvenciones (tanto locales como regionales) que ya disponen de mecanismos de medición de satisfacción.

En concreto la cooperativa es beneficiaria desde 2015 de una línea de subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza para proyectos sociales que evalúa la continuidad y el mantenimiento del proyecto

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

17.1. Información adicional

En el caso de la formación se realizan encuestas que permiten el rediseño de los cursos.

Además, dos de los trabajadores realizaron cursos de formación de comunicación de empresa, empatía y gestión de conflictos dentro de la empresa durante el verano de 2019 con el objetivo de mejorar las relaciones con los clientes.

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?

18.1. Información adicional

Dado el ámbito de actuación, en muchos casos digital, se implementan acciones innovadoras una vez el personal de la cooperativa ha comprobado su validez y eficiencia para los productos y servicios. En general las nuevas herramientas se testean con los trabajos internos de la cooperativa y en caso de ser útiles se adaptan a los proyectos con clientes.

Actualmente se está desarrollando por 5 años consecutivos un programa de reducción de la brecha digital en colaboración con Unión Vecinal Cesaraugusta y Federación de Barrios de Zaragoza y financiado por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Calidad de los productos y servicios

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

19.1. Información adicional

Los productos y servicios se publicitan en redes sociales y web de la empresa, y con cada proyecto se presenta un presupuesto detallado al cliente tras una primera reunión de contacto e información. Este presupuesto se negocia y adapta a situaciones especiales de los clientes.

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

20.1. Información adicional

El contacto directo con el cliente permite una evaluación directa de la calidad, en caso de existir incidencias o problemas con partes del equipo la política de empresa establece que dos miembros del equipo trabajan directamente en el proyecto y un tercero hace las veces de coordinador/supervisor.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

21.1. Información adicional

Listado de productos y precios en web

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

22.1. Información adicional

Existen dos vías de control de la satisfacción:

- socios trabajadores: de manera trimestral en la reunión de consejo rector se incluye un punto en el orden del día de emociones y satisfacción en el que cada uno de los tres socios valora su satisfacción o insatisfacción y propone mejoras o soluciones a problemas concretos.

- trabajadores temporales: en las reuniones semanales de control con la presidenta de la cooperativa se incluye un punto similar al establecido en el consejo rector trimestral, posteriormente estas cuestiones se evalúan en reuniones puntuales de socios y se establecen soluciones o mejoras.

Además, durante el último trimestre, se han llevado a cabo sesiones de supervisión de equipo con una especialista para mejorar las relaciones interpersonales y proporcionar herramientas a los socios para solventar situaciones de crisis tanto laborales como personales.

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...)?

23.1. Información adicional.

La cooperativa mantiene una política abierta de formación personalizada, cada trabajador propone cursos o actividades de formación que valora o necesita para sus funciones. De igual modo desde el Consejo Rector se proponen cursos y actividades formativas especializadas para cada perfil.

Por otra parte, la política salarial incluye un plus de un 10% sobre nómina para las mujeres del equipo.

Actualmente se está trabajando en un plan de igualdad que complete las acciones incluidas en las políticas aplicadas y el plan de conciliación aprobado en 2021

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?

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

Trabajo desde casa

Horarios personalizados

Taxi a cargo de la empresa en caso de necesidad por razones laborales o de conciliación.

Días libres de asuntos propios

Durante 2021 se ha elaborado un plan de conciliación para los trabajadores y socios de la cooperativa

Formación y desarrollo profesional

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

25.1. Información adicional.

Además de cursos especializados en sus materias de trabajo (diseño web, marketing, publicidad) El segundo trimestre de 2019 el Consejo Rector propuso a dos de los socios trabajadores la realización de cursos de comunicación en el ámbito de la empresa, empatía y resolución de conflictos.

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

26.1. Información adicional.

La formación es propuesta por la cooperativa o por cualquiera de los socios y trabajadores. Dicha propuesta se evalúa por el Consejo Rector y en su caso el trabajador y se decide su idoneidad. En caso de resultar aceptada la empresa afronta el gasto de la formación y esta se realiza dentro de la jornada laboral.

Seguridad y Salud

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

27.1. Información adicional.

Los socios son autónomos. El personal contratado dispone de informe de Seguridad Laboral y trabaja de forma telemática.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

28.1. Información adicional.

La política de compras de la empresa incluye una cláusula de prioridad para las empresas de Economía Social. El encargado de la compra evalúa las diferentes opciones de proveedores y siempre consulta con las redes de Economía Social de Aragón la existencia de un proveedor del servicio o producto en sus redes.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

29.1. Información adicional.

Además de criterios de precio, calidad y medioambientales se valora muy positivamente la pertenencia a redes de Economía Social y también la cercanía del servicio. Una vez establecida la relación se valora el trato personal con el proveedor y no se modifica la relación excepto en situaciones de fallo del servicio o producto.

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?

30.1. Información adicional.

Entre los objetivos del proyecto dDialoGa se encuentra la mejora de nuestra comunidad mediante acciones y actividades de comunicación encaminadas a poner en valor nuestra comunidad, sus personas y sus organizaciones. El mejor ejemplo está en nuestro proyecto: Barrio Oliver Comunicación de Barrio. www.barriooliver.com

Con el crecimiento de la cooperativa y sus actividades este concepto de comunicación de barrio se ha llevado a otras zonas de Zaragoza a través de las páginas webs de las asociaciones vecinales. Actualmente colaboramos con AV La Paz, AV Las Fuentes, AV La Jota, AVV Parque Bruil San Agustín y AVV La Cartuja Baja.

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?

31.1. Información adicional.

Los proyectos sociales se planifican dentro de la estrategia de la empresa de acuerdo con las líneas principales de actuación, aunque inicialmente se planteaban únicamente como una acción de responsabilidad propia de la cooperativa, actualmente se están convirtiendo en una de las líneas principales de trabajo.

En la política de precios de dDialoGa se incluyen tarifas especiales para entidades de Economía Social (cooperativas, asociaciones, empresas de inserción)

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?

32.1. Información adicional

En el caso concreto de nuestro proyecto Barrio Oliver Comunicación de Barrio se ha

decidido en conjunto con los agentes participantes del proyecto (entidades que operan en Oliver) la creación de una mesa de redacción y control de contenidos, dicha mesa se realiza dentro de las tareas mensuales de la Mesa de Agentes de Oliver y se incluye como un punto más en el orden del día, con el objetivo de que la dirección del proyecto (desde el punto de vista informativo) se gestione de manera social y comunitaria.

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?

33.1. Información adicional

Las actividades realizadas por dDialoGa en material social se publican en las vías propias de la entidad (web y redes sociales) y en ocasiones puntuales a través de las páginas de los proyectos (siempre y cuando no se entienda como una acción de promoción sino como una aportación extra al proyecto)

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

34.1. Información adicional.

La política general de la empresa establece que la impresión de documentación se reduzca en la medida de lo posible. De igual modo en caso de impresión se han establecido criterios de reducción de papel y tinta.

Además, la sede de la sociedad cooperativa dispone de contenedores de reciclaje específicos para cada residuo y un responsable de su procesamiento.

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?

35.1. Información adicional.

La política interna de lucha frente al cambio climático es conocida por los trabajadores y cualquier modificación o nueva iniciativa se comunica verbalmente. Las acciones que se llevan a cabo en este aspecto se comunican también externamente a través del Balance Social de Mercado Social Aragón

Economía circular

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

circular?

36.1. Información adicional

Desde nuestra formación contamos con un plan de reducción de residuos y un análisis de nuestra actividad en el balance social que realizamos.

Además hemos participado en el desarrollo de actividades de refuerzo y promoción de la Economía Circular.

Comunicación ambiental

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

37.1. Información adicional

En general las acciones de reducción de la huella ecológica se llevan a cabo por uno de los socios trabajadores y se comunican verbalmente al resto de personas.

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)

-

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?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Implicación en el territorio cercano. dDialoGa se ha convertido en un agente valorado en nuestra comunidad durante los últimos años a través del trabajo realizado y la implicación social de la cooperativa.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

El impacto medioambiental, la sede social de la cooperativa debe mejorar su impacto medioambiental y coordinarlo con la localización de vivienda y oficina en un mismo espacio.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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