

## 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 S.COOP.

#### Forma jurídica

COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL SIN ANIMO DE LUCRO

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

8

#### Número de miembros Junta/Patronato

Somos una cooperativa sin ánimo de lucro y el órgano de gobierno es nuestro Consejo Rector que 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

Julio Cortés Rodríguez

#### E-mail contacto

calidad@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

Las tendencias económicas, políticas, medioambientales, tecnológicas y sociales influyen de manera crucial en la sostenibilidad y el día a día de Tiebel, en tres líneas de actividad que desarrollamos: limpieza profesional, formación ocupacional y la gestión de programas de inserción sociolaboral. A continuación, se analiza cómo cada una de estas tendencias puede afectar a Tiebel:

##### 1. Tendencias Económicas:

Las fluctuaciones en la economía afectan la demanda de servicios de limpieza profesional, ya que durante las crisis las empresas suelen reducir gastos en estos servicios. Sin embargo, en épocas de crecimiento económico, puede haber un aumento en la demanda, lo que mejora los ingresos de Tiebel.

Un alto desempleo o empleos precarios pueden aumentar la demanda de formación

ocupacional y programas de inserción sociolaboral. Esto puede ofrecer oportunidades para que Tiebel amplíe sus servicios y atienda a un mayor número de personas en situación de vulnerabilidad.

La disponibilidad de fondos públicos y privados, especialmente para proyectos sociales y de formación, es fundamental. Las políticas económicas que promuevan la economía social y solidaria pueden facilitar el acceso a financiación para las actividades de Tiebel.

## 2. Tendencias Políticas:

Las reformas laborales que promuevan el empleo digno y la igualdad de oportunidades pueden beneficiar directamente a las personas apoyadas por Tiebel, facilitando su inserción en el mercado laboral. Políticas específicas que incentiven la contratación de colectivos vulnerables pueden ser un apoyo crucial para la misión de la cooperativa.

Las políticas que fortalecen la protección social, como ayudas al empleo y la formación, pueden mejorar la efectividad de los programas de inserción sociolaboral gestionados por Tiebel y ampliar la oferta formativa a impartir. Por otro lado, recortes en estas áreas pueden aumentar la presión sobre la cooperativa para cubrir necesidades que antes eran atendidas por el estado.

Las políticas que fomentan la sostenibilidad ecológica pueden impactar en las operaciones de limpieza profesional. En Tiebel llevamos de des hace más de diez años con el uso de productos ecológicos y formando en métodos más sostenibles. Esto hace aumentar los costes, pero también puede abrir nuevas oportunidades en nichos de mercado más conscientes ecológicamente.

## 3. Tendencias Medioambientales:

Los cambios climáticos y desastres naturales pueden afectar a las instalaciones pero Tiebel podría verse involucrada en refuerzos de limpieza u ofreciendo formación y empleo en áreas afectadas.

## 4. Tendencias Tecnológicas:

En el ámbito de la formación ocupacional, la digitalización es crucial. Tiebel debe incorporar nuevas tecnologías en sus programas de formación para asegurar que las personas que apoya desarrollen habilidades relevantes en un mercado laboral cada vez más digitalizado.

La tecnología en el sector de la limpieza profesional está evolucionando, con la automatización y productos de limpieza inteligentes que mejoran la eficiencia. Tiebel deberá mantenerse al día con estas tecnologías para mantener su competitividad, lo que podría requerir inversiones en capacitación y equipamiento.

Para las personas en situación de vulnerabilidad, el acceso a la tecnología puede ser limitado. Tiebel podría necesitar enfocarse en abordar esta brecha digital a través de la formación ocupacional, garantizando que todos los beneficiarios tengan las habilidades y herramientas necesarias para prosperar en un entorno digital.

El auge del teletrabajo y la economía de plataformas podría cambiar las dinámicas del mercado laboral, ofreciendo nuevas oportunidades pero también desafíos en términos de precariedad laboral.

##### 5. Tendencias Sociales:

La creciente demanda por prácticas empresariales éticas y sostenibles se alinea con los principios de Tiebel. Esto podría mejorar la percepción pública de la cooperativa, atrayendo tanto a clientes como a socios comprometidos con la economía social y solidaria.

El envejecimiento de la población o la migración puede afectar la composición del mercado laboral y las necesidades de formación e inserción laboral. Tiebel podría tener que adaptar sus servicios para atender a una población diversa y en transformación.

Dado que una parte significativa de la misión de Tiebel es apoyar a las mujeres, las tendencias hacia una mayor igualdad de género y diversidad en el lugar de trabajo pueden facilitar la inserción laboral de estas mujeres. Además, programas de sensibilización y capacitación en estos temas pueden ser cada vez más demandados.

El incremento de la conciencia sobre la inclusión y la responsabilidad social puede aumentar la demanda de los programas de inserción sociolaboral de Tiebel. A medida que más organizaciones y gobiernos se comprometen con la inclusión, Tiebel podría encontrar nuevas oportunidades para expandir su alcance e impacto.

En resumen, las tendencias actuales en los ámbitos económico, político, medioambiental, tecnológico y social presentan tanto desafíos como oportunidades para Tiebel. La capacidad de la cooperativa para adaptarse y evolucionar en respuesta a estas tendencias será clave para nuestra sostenibilidad y éxito a largo plazo.

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

No

##### 2.1. Información adicional

Enfrentarse a los desafíos económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales es complicado para una organización pequeña como Tiebel, ya que tenemos limitaciones significativas en términos de recursos, personal y alcance, pero también ciertas ventajas, como la flexibilidad y la capacidad de adaptarnos rápidamente.

La falta de recursos financieros dificulta la implementación de soluciones tecnológicas, la adopción de prácticas más sostenibles o la ampliación de servicios e infraestructuras.

El perfil de la plantilla de Tiebel en general es de baja cualificación, lo que provoca que no contemos con personal especializado en áreas clave como tecnología, sostenibilidad o gestión del cambio

Tenemos dificultades para expandir nuestra actividad y también para adaptarnos a grandes cambios en el mercado o en la legislación.

Por el contrario, en Tiebel como entidad pequeña que somos podemos ser más ágiles en la toma de decisiones y en la implementación de cambios. Esto nos permite adaptarnos rápidamente a nuevas tendencias y circunstancias, como así se demostró en un momento clave como fue la pandemia del COVID-19

El tamaño y nuestros valores nos hacen mantener una relación cercana con el entorno cercano como es la AVV Picarral-Salvador Allende o los Centros Municipales de Servicios Sociales en especial del barrio del Arrabal

El poder tener una comunicación cercana entre la plantilla nos provoca en ocasiones soluciones creativas y personalizadas que se ajusten a las necesidades de nuestros grupos de interés.

El fuerte compromiso con nuestra misión y valores motiva que superemos obstáculos que podrían parecer insuperables, manteniéndose centradas en nuestro impacto social.

Pero desde Tiebel, también tenemos claro que sin el apoyo de redes más amplias, tenemos mayores dificultades para influir en políticas públicas o para acceder a subvenciones y recursos importantes. La colaboración con otras organizaciones y la participación en redes es crucial para superar esta limitación.

Por ello participamos en:

- Asociación Aragonesa de empresas de inserción (AREI)
- Red de economía Alternativa y Solidaria de Aragón (REAS Aragón)
- Mercado Social de Aragón (MESCOOP)
- Red Aragonesa por la inclusión
- Asociación Española de recuperadores de la economía Social y Solidaria (AERESS)
- Asociación para el Desarrollo Rural Integral de la comarca de Campo de Belchite (ADECOBEL)
- COOP57
- FIARE Aragón

En Tiebel la inversión en la formación continua del personal nos ayudar a superar algunas de las limitaciones internas que tenemos.

### **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 año 2023 además cobró especial relevancia que a celebramos 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 fue 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..

Tal es así que Grupo La Veloz ha entrado a formar parte del capital social de Tiebel servicios de inserción, empresa de inserción cuyo capital social hasta el año 2024 era 100% de Tiebel S. Coop. Esta entrada de Grupo La Veloz se enmarca en la estrategia que a largo plazo comenzamos en el año 2013 con la puesta en marcha del proyecto aRopa2, cuyos objetivos principales son el objeto social y medioambiental del mismo.

#### **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, finanziadores 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**

Con la certificación de la Norma ISO 9001:2015, aprobamos un proceso para la identificación de 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 se estableció un proceso de evaluación en el que se tiene en consideración sus impactos sociales y medioambientales.

Todos os años se revisa el plan de comunicación con cada uno de los grupos de interés de la cooperativa.

En el año 2023 con motivo de la celebración del 30 Aniversario organizamos varias actividades para impulsar la relación y dialogo con todos nuestros grupos de interés como fueron:

- a) Exposición 30 años Cooperativos. 10 años aRopa2. caminando juntas". La exposición se efectuó del 13 de septiembre al 7 de octubre en el Centro Joaquín Roncal y fueron convocados todos nuestros grupo de interés y la población en general.
- b) Comida del personal de las tres entidades.
- c) Fiesta de cumpleaños abierta a todos nuestro grupos de interés y familias del personal de las tres entidades.

### **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 2024 mantuvimos 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.**

En el año 2023 hemos sido 10 las personas socias de la cooperativa. 9 mujeres y 1 hombre. 7 socias trabajadoras, 2 socias excedentes y 1 socio colaborador

Los órganos de gobierno son la Asamblea de socias-os 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 whassap: 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, comenzando a reflexionar en la idea de elaborar un nuevo Reglamento de Régimen Interno y potenciar la entrada de nuevas socias.

En el año 2023 se realizaron las dos Asambleas y cuatro Consejos Rectores y se comenzó a trabajar el Reglamento de Régimen Interno de la cooperativa en el que se va a regular el funcionamiento interno de la Cooperativa, los derechos y deberes así como el régimen económico de las personas 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.**

En la página web <https://tiebelcooperativa.com/conocenos-mejor/> hay un apartado de Transparencia donde se encuentra el enlace a:

- Cuentas Anuales
- Toda la información económica, social y medioambiental en el Balance Social que también se publica en la página web del mercado social <http://mercadosocialaragon.net/project/tiebel-s-coop/>.
- Memoria RSA

Tal y como se ha comentado en el apartado anterior semestralmente se informa en Asamblea de la situación económica de la Cooperativa.

## **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 para la prevención y actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y la integridad moral en el ámbito laboral de la cooperativa.

En estos momentos se está en el proceso de aprobación de un nuevo Reglamento de Régimen interno.

## **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

Tiebel S. Coop. como entidad perteneciente a la economía social y solidaria desarrolla diversas líneas de actuación que pueden enmarcar lo que sería el Plan de Responsabilidad social que está basado en los principios de esta economía alternativa como son:

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

Bajo estos valores el Plan se estructura en los siguientes ejes estratégicos y actuaciones:

#### a) Transparencia y Buen Gobierno

1. Publicación en la página web <https://tiebelcooperativa.com/conocenos-mejor/>
- Cuentas Anuales
- Enlace al Balance social: <http://mercadosocialaragon.net/project/tiebel-s-coop/>
- Memoria RSA
2. Aprobación cunetas anuales en Asamblea.

#### b) Igualdad y Bienestar Laboral

1. Plan de Igualdad aprobado y registrado por Tiebel S.coop, en 2023. En el marco de este plan se aprobaron también:
  - 1.1. El Plan de Conciliación y Corresponsabilidad,
  - 1.2. El protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y la integridad moral en el ámbito laboral de la cooperativa.
  - 1.3. El programa de atención a la plantilla.
2. Plan de Formación Anual.

#### c) Sostenimiento de nuestra empresa de inserción: Tiebel Servicios de inserción., donde realizamos.

1. Desarrollo de itinerarios personalizados de inserción laboral.
2. Entrega Social de Ropa: Colaboración en la entrega de ropa a personas en riesgo de exclusión social, en colaboración con Centros Municipales de Servicios Sociales, Fundación Rey Ardid, y el Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen
3. Apoyo a la Cultura. Colaboración con el Cine, el Teatro u otros proyectos culturales: Apoyo al mundo del cine y del teatro mediante la recuperación de ropa usada para vestuario, destacando la participación en la película aragonesa "La Estrella Azul".

d) Alianzas Estratégicas

1. Colaboración con el Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen en el programa de radio Abejar Radio, dirigido por los pacientes.
2. Colaboración con la AVV Picarral-Salvador Allende.
3. Compromiso con el Entorno: Participación activa en la Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI), en la Asociación Española de Recuperadores de la economía Social y Solidaria, en la Red de Economía Alternativa y Solidaria de Aragón (REAS Aragón) ostentando la presidencia, Mercado Social de Aragón (MESCOOP Aragón), Red Aragonesa por la inclusión y en COOP 57.

**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 a largo plazo (3 años) y cada año se establecen unos objetivos anuales e indicadores de seguimiento que se revisan anualmente. Los indicadores se integran en el cuadro demando integral que construimos con la implantación del Sistema de Gestión de calidad ISO9001:2015.

Anualmente se revisan los riesgos y oportunidades de la Cooperativa para actualizar dichos objetivos.

## **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**

Con la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se ha instaurado un sistema por el cual, se identifican las necesidades y expectativas de nuestros clientes para la introducción de mejoras en el sistema productivo evaluando permanente de las actuaciones, planificando las mejoras, y conociendo el grado de satisfacción.

El grado de satisfacción se mide 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 el área de formación se evalúa la satisfacción del cliente financiador de la actividad formativa y también se evalúa la satisfacción de las personas participantes en las mismas,

a través de un cuestionario propio, independientemente de que la acción formativa sea financiada por la administración pública y tengan su propio cuestionario de evaluación.

En el área de inserción sociolaboral también se recoge la evaluación de la satisfacción de la entidad financiadora y de las personas y empresas participantes. En el caso de las personas participantes se realizan dos cuestionarios de evaluación: una evaluación intermedia para poder corregir desviaciones que se puedan producir en el desarrollo de los programas y poder introducir mejoras y una final

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

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

### **16.1. Información adicional**

Nuestro cliente financiador en las áreas de inserción sociolaboral y formación ocupacional es principalmente el Gobierno de Aragón a través de distintas convocatorias.

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 y visitas coordinadora de área

Clientes área empleo: encuestas (participantes, entidad financiadora, empresas colaboradoras), reuniones de seguimiento, puntuación obtenida en concursos públicos en el caso de la Administración.

Clientes área formación: encuestas y puntuación obtenida en concursos públicos en el caso de la Administración

Con la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se implantó el proceso de Gestión de partes interesadas por el cual se identifican las necesidades y expectativas de nuestros clientes para la introducción de mejoras en el sistema productivo revisándose anualmente e introduciendo los planes de acción correspondientes en caso de necesidad.

En el año 2023 hemos renovado el certificado de Calidad ISO 9001-2015, realizando la auditoría externa Bureau Veritas

## **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 investigó 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 inserción sociolaboral 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 e impulsado la formación privada.

- 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 el 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.

- En el año 2024 hemos constituido la Agencia de colocación.

En definitiva vamos introduciendo nuevos procesos, herramientas o servicios en función de la realidad de cada momento.

## **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 áreas 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 describen los procesos operativos:

Proceso de 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.

Procesos de Inserción sociolaboral 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 estratégicos y 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.

En el sistema de gestión de calidad contamos con el proceso de mejora del sistema donde se recogen las No conformidades y el sistema de Quejas y sugerencias. que nos permiten evaluar y revisar la calidad de nuestros servicios junto con las encuestas de satisfacción.

### **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 mantuvo la realización de una jornada con la plantilla para celebrar la "bienvenida al año 2024", 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, 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 Secretaría 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 año 2023 fue aprobado y registrado. En el marco de este Plan se aprobó también:

- El Plan de Conciliación y Corresponsabilidad,
- El protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y la integridad moral en el ámbito laboral de la cooperativa.
- El programa de atención a la plantilla.

### **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 Plan de Conciliación y corresponsabilidad establece un conjunto de medidas orientadas a:

- Atención social de la plantilla
- Conciliación y corresponsabilidad

En el año 2023 la plantilla ha podido disfrutar de las siguientes medidas:

a) Medidas de flexibilidad horaria:

- ? Horario flexible de entrada y/o salida.
- ? Jornada laboral intensiva o posibilidad de reducir el tiempo de comida en los puestos que era viable.
- ? Jornada intensiva de oficina los viernes y/o en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, periodo de adaptación de los horarios escolares, meses de verano, etc.).
- ? Bolsa de horas o posibilidad de concentrar más número de horas en un determinado periodo y así acumular horas de libre disposición.
- ? Organización de la formación y/o las reuniones en horario laboral.
- ? Vacaciones flexibles con posibilidad de coger días libres en momentos puntuales.
- ? Posibilidad de préstamos personales

b) Medidas de movilidad geográfica

- ? Trabajo a distancia total o parcial. Teletrabajo
- ? Formación Online
- ? Acercamiento del puesto de trabajo al domicilio familiar
- ? Desplazamientos incluidos en jornada laboral.
- ? Gestión telemática de trámites que eviten desplazarse a oficina: pedidos de material, parte de horas, incidencias y/o solicitud de vacaciones.

c) Beneficios sociales

Contamos con un Programa de Atención Social a la plantilla en el que entre otras medidas se encuentran:

- ? Servicio de préstamos económicos para resolver problemas económicos que tengan las personas trabajadoras, ya que el perfil en general del área de limpieza es de personas, principalmente mujeres, con baja cualificación y en algunos casos solas con cargas familiares.
- ? Servicio de información y orientación dirigido a toda la plantilla. Se difunde las convocatorias de subvenciones materia de vivienda, material escolar, etc?

- ? Servicio de información y acompañamiento personalizado en materia de ayudas y otras gestiones administrativas, gestiones de extranjería, etc?
- ? Sensibilización y formación específica acerca cuestiones que afecten a su vida personal o familiar: reparto de responsabilidades familiares, resolución de conflictos, estrés, gestión de tiempos, nutrición, prenatales, igualdad, etc?
- ? Descuentos en compras de productos o servicios: productos de la empresa, coches, viajes, actividades deportivas, etc.
- ? Comisión de que programan, supervisan y atienden las necesidades de conciliación, así como las medidas aplicadas.

#### d) Mejora de permisos legales

- ? Permiso de 2 días naturales por nacimiento de nieto/a
- ? Permiso de 7 días naturales por fallecimiento de la pareja, hijos o hijas.
- ? Fomento del permiso de paternidad

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 estable 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)

el último año la formación se ha centrado la Prevención de riesgos laborales, análisis costes e igualdad de oportunidades.

#### **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:

- 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 quieras dejar de fumar, desplazamiento en bicicleta, Trastornos músculo esqueléticos y primeros auxilios)
- 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.**

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 parte de la lista de proveedores aprobados por la cooperativa.

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.

### **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.

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

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

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

## **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 CO<sub>2</sub>, mirando los consumos por tipo de energía.
- cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas por la recogida selectiva de ropa para el proyecto aRopa2

En 2024 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 2023 se recogieron en nuestras instalaciones y aportado al proyecto aRopa2 1.046kg de ropa usada lo que permite evitar la emisión de 7.981kg de CO2 a la atmósfera y evitar la ocupación de 4,2 metros cúbicos si esa ropa hubiese 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 100% 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 area de mejora?**

- Redefinir el gobierno de la cooperativa promoviendo la incorporación de nuevas personas socias
- Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.

#### **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 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.