

Diàleg i transparència amb els grups d'interès

Mapa dels grups d'interès



Identificació dels grups d'interès

- **Socis i sòcies de consum:** són el col·lectiu fundacional d'Abacus i la seva raó de ser. Juntament amb els socis i sòcies de treball, són els propietaris de la cooperativa. La seva participació i implicació comprèn des de la compra de béns a Abacus fins a la participació més activa en les assemblees, el Consell de Consumidors i les reunions informatives.
- **Socis i sòcies de treball:** són un públic clau. Són propietaris de la cooperativa i els responsables de mantenir l'activitat i de donar servei als socis de consum i clients. La seva participació s'articula en les assemblees, el Consell Social i el Consell Rector.
- **Treballadors i treballadores:** tot i que encara no són socis de la cooperativa, comparteixen amb el socis i sòcies de treball la responsabilitat en el manteniment de l'activitat. Una bona part de treballadors de la cooperativa, si ho desitgen, poden optar a ser socis i sòcies de treball al cap d'un temps de pertànyer a l'organització.
- **Clients:** són totes les persones, entitats o empreses que escullen els establiments d'Abacus per comprar, aprofitant els nostres criteris de selecció de producte –ja sigui a través de les botigues

o bé per via telemàtica. La relació que s'estableix entre Abacus i els clients és de confiança. Una bona part de la clientela, a més, acaben esdevenint socis i sòcies de consum.

- **Proveïdors:** Abacus ha establert uns lligams molt estrets amb els proveïdors basats en la confiança, la seriositat i el rigor. L'objectiu és que participin en l'oferta per als socis i sòcies de productes del seu interès, que compleixin els paràmetres de qualitat i que siguin fidels als valors que els socis i sòcies de consum demanen.
- **Comunitat educativa:** el projecte Abacus va sorgir d'un grup de mestres compromesos amb la renovació pedagògica. Els membres d'aquest col·lectiu, siguin o no socis, continuen sent un dels pilars fonamentals de la cooperativa, que orienta bona part de la seva activitat a satisfer les seves necessitats.
- **Entitats i organitzacions de la societat civil:** la xarxa social dels territoris on Abacus és present és clau en el desenvolupament de la cooperativa, i molt especialment totes aquelles organitzacions amb què compartim valors i una manera d'entendre la societat. Amb aquestes entitats realitzem activitats sinèrgiques per sumar esforços i assolir els objectius comuns.
- **Col·laboradors:** és un grup heterogeni d'empreses, professionals i entitats que presten el servei o ofereixen el seu producte a la cooperativa i que impulsen, conjuntament amb aquesta, activitats diverses. La relació amb aquest col·lectiu és molt estreta i es basa també en la confiança i en el fet de compartir valors i objectius.
- **Administracions públiques:** Abacus manté una estreta relació amb diferents administracions per tal de generar sinergies derivades de la vessant més social de la nostra activitat. Tant en l'àmbit autonòmic com en el local, Abacus posa a disposició de les diferents administracions el coneixement i l'experiència en el món educatiu, cultural i de l'economia social. Aquesta relació es fa palesa amb la signatura d'acords i convenis.
- **Empreses cooperatives:** per Abacus, el cooperativisme no és només una forma de gestió empresarial, sinó també una manera d'entendre el món. L'estreta relació amb altres cooperatives, especialment amb les catalanes, ens permet assolir un dels nostres objectius corporatius: promoure els valors que s'associen al cooperativisme i impulsar l'economia social.
- **Comunitat local:** l'entorn immediat de cada establiment Abacus és molt important. La interacció contínua amb la comunitat permet conèixer-nos millor i donar-los un servei eficient i de qualitat.
- **Distribuïdors:** l'activitat de la cooperativa es desenvolupa de forma sinèrgica amb un ventall d'empreses i de distribuïdors que serveixen productes i serveis similars als que ofereix Abacus. En el transcurs de tot l'any, la cooperativa estableix converses amb aquest grup per dur a terme col·laboracions i projectes comuns o bé per afavorir el coneixement mutu.

Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

**Abacus
cooperativa**

Òrgans socials

Assemblea General

Assemblees Preparatòries:

- de Socis i Sòcies de Treball
- de Socis i Sòcies de Consum

Consell Rector

Consell de Consumidors

Consell Social

Comunicació

Butlletí electrònic

Catàlegs

Comunicats interns

Informatiu

Butlletí intern de cultura
cooperativa

Correu postal i electrònic

Mitjans de comunicació

Espais públics

Il·lumina'ns

Reunions:

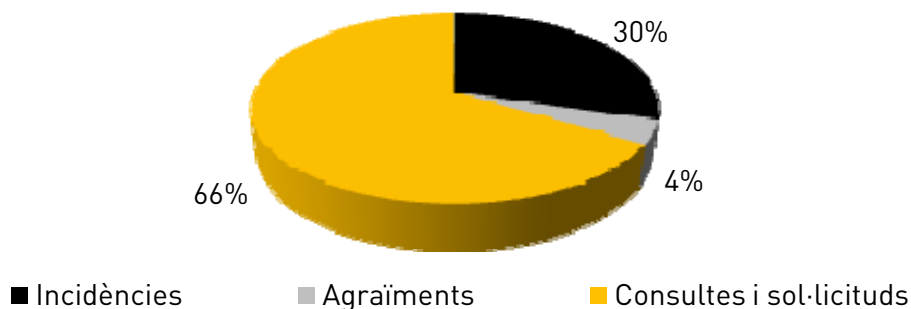
- de centre
- de plans de gestió
- informativa anual
- de coordinació
- interdepartamentals
- preparatòries
- amb agents socials
- amb agents comercials
- amb agents administratius

Grups d'interès

Atenció als socis-clients

- Servei d'atenció telefònica 13.534 trucades
- Centre d'Atenció al Soci/a Consumidor/a 7.737 consultes (per telèfon i correu electrònic)

Consultes rebudes al Centre d'Atenció al Soci/a Consumidor/a



Programa Il·lumina'ns

S'han rebut 16 propostes d'innovació de socis i sòcies de treball i treballadors i treballadores.

El grup d'innovació que lidera el projecte Il·lumina'ns va reunir-se en 3 ocasions. Aquest és el tercer any del projecte.

Estat de les propostes rebudes

