

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**EZEQUIEL POMAR DOMINGUEZ - Limpiezas  
LIMPOMAR**  
CIF:18418330E  
Calle Nueva nº:25  
44370 - Cella  
Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

EZEQUIEL POMAR DOMINGUEZ (LIMPOMAR)

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ FUENTEBUENA 62 BAJO- 44003

#### 03 - Sector. Actividad

LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y LOCALES.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1989

#### 05 - Número de personas empleadas

202

#### 06 - Persona contacto

EZEQUIEL POMAR DOMINGUEZ

#### 07 - E-mail contacto

[ezequiel@limpomar.com](mailto:ezequiel@limpomar.com)

#### 08.- Página web

No tenemos página Web.

### 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**

Para la evaluación de los aspectos anteriores, LIMPOMAR, cada año realiza un análisis del contexto y tras ese análisis se hace el DAFO y CAME.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Para poder enfrentarnos a los distintos retos económicos, sociales y ambientales debemos estar en relación con diferentes organizaciones. No obstante, en nuestra organización tenemos en cuenta los temas anteriores y vamos tomando medidas poco a poco.

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

- 3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

- 4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **4.1. Información adicional**

En relación con lo anterior, una parte de nuestro presupuesto se destina al mantenimiento de la ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

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

- 5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

#### **5.1. Información adicional**

A través de la certificación de la norma ISOI 9001:2015, uno de los nuevos requisitos de la

misma es establecer nuestros grupos de interés. Estos están detallados en nuestra aplicación con la que gestionamos es Sistema de Gestión Integrado.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

##### **6.1. Información adicional**

En nuestra aplicación, con la que gestionamos es Sistema de Gestión Integrado, se detallan las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

#### **Gobierno de la organización**

##### **7.- 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

##### **7.1. Información adicional**

LIMPOMAR cuenta con un "Procedimiento de prestación del servicio" en el que existen unos planes de calidad donde se detallan las tareas que se van a realizar al cliente así como otro para los/las trabajadores con las funciones que tienen que realizar.

Por otro lado, también cuenta con un "Manual de Acogida" en el que se establecen, entre otras cosas, la política de la empresa así como instrucciones para los empleados.

##### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

##### **8.1. Información adicional**

LIMPOMAR cuenta con un "Manual de Acogida" en el que se establecen, entre otras cosas, la Política de la empresa. En la misma se detallan la misión, valores y objetivos que tiene la empresa.

#### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

##### **9.1. Información adicional**

Estamos trabajado para desarrollar el tema de la Responsabilidad Social.

En 2016 para conocer la satisfacción de nuestros empleados así como para evitar ciertos

riesgos como por ejemplo, el estrés realizamos un curso sobre "Riesgos Psicosociales". Para 2020 están planificadas conferencias sobre la materia.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**10.1. Información adicional**

Nos encontramos en el proceso de desarrollo del Plan de Responsabilidad Social fijando unos objetivos generales.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

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

**11.1. Información adicional**

LIMPOMAR cuenta con el "Procedimiento de Satisfacción de clientes". En el mismo se detalla las frecuencia o las pautas que seguimos para realizar las encuestas de satisfacción a nuestros clientes.

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

Se identifican mejoras de manera esporádica pero no se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

Para mejorar el servicio se ofrecen trabajos adicionales sin cargo. (por ejemplo, abrillantados, desagües..etc)

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

**13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

**13.1. Información adicional**

Según el tipo de cliente (administración pública, empresas privadas, centros sanitarios...etc.) se planifica el servicio de una forma u otra.

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

**14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### 14.1. Información adicional

#### 15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### 15.1. Información adicional

Una vez realizado el servicio, contamos con un procedimiento de "Inspección del Servicio" en el que se detalla cómo se han de verificar el servicio realizado.

Además de ello, el personal de oficina atiende cualquier llamada de los clientes que tengan cualquier duda o reclamación sobre el servicio prestado.

### Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

#### 16.1. Información adicional

La información sobre los servicios ofertados se detalla en los presupuestos que se entregan a los clientes.

### PERSONAS EMPLEADAS

#### Satisfacción de las personas empleadas

#### 17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### 17.1. Información adicional

Para conocer la satisfacción de nuestros empleados/as se realizó un curso sobre "Riesgos psicosociales",

#### Igualdad de oportunidades y no discriminación

#### 18.- ¿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 o cultura)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican,

implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

**EXITE UN PLAN DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES**

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

##### **19.- 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.

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

Para facilitar la conciliación personal, familiar y laboral LIMPOMAR tiene en cuenta las mismas a la hora de establecer los horarios laborales, de vacaciones...etc.

#### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

#### **20.1. Información adicional.**

Existe un Plan de formación anual y además según las necesidades de los trabajadores o de la propia empresa de realizan diversos cursos.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

#### **Seguridad y Salud**

##### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

## PROVEEDORES

### Compras responsables

**23.- ¿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.

**23.1. Información adicional.**

### Clasificación y evaluación de proveedores

**24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

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

**24.1. Información adicional.**

## SOCIAL

### Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

**25.1. Información adicional.**

Por ejemplo, colaboramos con Bomberos sin fronteras, Cruz Roja, Impulso, Atadi....

Además de ello, colaboramos con distintas asociaciones como CEPAIM, Fundaciones dando charlas para poder ayudar a la integración de determinados colectivos.

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

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

## **26.1. Información adicional.**

Por ejemplo, el vestuario laboral de LIMPOMAR se encarga a la Fundación Impulso.

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

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

No se difunden estas actuaciones

## **27.1. Información adicional**

Realmente se realizan actuaciones en materia social pero no existe un protocolo como tal de comunicación a los empleados.

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

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

No se comunican

## **28.1. Información adicional**

Hasta la fecha no se ha realizado ninguna comunicación proactiva de las actividades en materia social.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- 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.

## **29.1. Información adicional.**

Para dar cumplimiento a la norma ISO 14001:2015, LIMPOMAR cuenta con un proceso de "Gestión Ambiental" en la se detallan los aspectos e impactos que tiene nuestra actividad sobre el medioambiente. Además de ello, existe un procedimiento para su evaluación y tratamiento.

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

**30.- ¿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.

### **30.1. Información adicional.**

Estamos certificados con la norma ISO 14001:2015, ello evidencia el compromiso que la empresa tiene con el medio ambiente.

#### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

### **31.1. Información adicional**

#### **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

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

### **32.1. Información adicional**

La certificación en ISO 14001:2015 se comunica a nuestros grupos de interés a través de nuestro correo electrónico, en los albaranes, facturas...etc.

Además, las instrucciones que se dan en materia de medio ambiente se distribuyen a través de "El Manual de Acogida" que se da a nuestros/as empleados/as.

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

#### **Priorización de temas**

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

#### **Valoración Global**

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

7

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

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

Un punto fuerte de LIMPOMAR es la cercanía con el cliente y los años de experiencia que cuenta en el sector. La plantilla de trabajadores con los que cuenta LIMPOMAR.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Delegación por parte de gerencia.

#### **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 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- 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 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.