

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ARAGONESA DE CLIMATIZACIÓN, ENERGÍA Y  
SERVICIOS, S.L.U.**

CIF:B99317885

C/Tomás A. Edison nº:9.

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ARAGONESA DE CLIMATIZACIÓN ENERGÍA Y SERVICIOS S.L.U.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ TOMAS A. EDISON Nº 9.

50014 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CNAE: 4322 (Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado).

#### 04 - Año comienzo actividad.

2011

#### 05 - Número de personas empleadas

16 trabajadores

#### 06 - Persona contacto

Roberto de Vicente Barón

Noelia Somolinos Sanz

#### 07 - E-mail contacto

[arcess@arcess.es](mailto:arcess@arcess.es)

[gestion2@arcess.es](mailto:gestion2@arcess.es)

#### 08.- Página web

[www.arcess.es](http://www.arcess.es)

### 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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Los temas globales nos afectan en nuestra actividad empresarial, los consideramos como aquellos aspectos externos que no podemos controlar, pero sí que debemos adaptarnos y anteponernos a ellos. En la actualidad, trabajamos para intentar prever los cambios que traen estas nuevas tendencias globales (cambio climático, redes sociales, cambios políticos...) pero al ser tan cambiantes lo hacemos en el corto plazo.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Las PYMES por sí solas, no podemos enfrentarnos a los temas comentados anteriormente. La única manera que encontramos eficaz es crear un protocolo común de actuación entre todas las PYMES nacionales y europeas para conseguir un objetivo común. Todos debemos remar en la misma dirección, aunque cada una de las empresas no debe olvidar buscar su propio éxito.

## **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**

A su vez, aunque no exista requisito legal como tal, estamos abiertos a la adaptación en cualquier caso, para la colaboración y mejora. Tanto en cuanto esté en nuestra mano el poder ayudar.

### **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**

No existe un presupuesto o porcentaje fijado para la inversión en proyectos sociales o medioambientales pero sí que anualmente se destinan fondos para diversas causas sociales.

Este año 2023 nos queremos centrar en apoyar causas sociales que anteriormente no habíamos considerado tales como colaborar con ONG's, las cuáles, realizan un trabajo

extraordinario y también promover un estilo de vida saludable entre los trabajadores ya que el ejercicio es vida.

## **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.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

Existe una relación fluida con nuestros grupos de interés, mantenemos una comunicación constante con ellos para así estar bien informados, escuchar sus necesidades y generar una relación de confianza con ellos.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

### **6.1. Información adicional**

Se suelen realizar reuniones informales donde se sondea a trabajadores, proveedores... así conseguimos un feedback constante. Además hace poco tiempo hemos puesto en marcha encuestas de satisfacción de los clientes a través de nuestro sistema de gestión.

## **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

### **7.1. Información adicional**

Estamos terminando un manual de actuación donde se incluirán todas las pautas y normas internas de la empresa, mientras, es al iniciar la relación laboral cuando se explica el funcionamiento y el protocolo de la empresa.

**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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### **8.1. Información adicional**

Todos los trabajadores de ARCESS son informados de la cultura de empresa, de sus valores y objetivos, pero de forma informal ya que es gerencia quien se encarga de hablarlo individualmente con cada uno de los trabajadores (se llevan a cabo charlas informales con cada trabajador).

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

**9.1. Información adicional**

Se están dando los primeros pasos en la implantación de la RSC en la empresa pero desde hace años, se colabora, mediante patrocinio, en el club deportivo de Datchball de Zaragoza para dar a conocer este nuevo deporte entre niños y jóvenes, y en el que se fomenta la inclusión social.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

**10.1. Información adicional**

De momento, no contamos con un plan de RSC.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

**11.1. Información adicional**

En nuestro sistema de gestión poseemos una herramienta de evaluación de la calidad del servicio realizada a través de una encuesta de satisfacción cuando se les envía la factura a los clientes.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

**12.1. Información adicional**

La identificación de mejoras en el servicio, se articula a partir de los técnicos que atienden los citados servicios, una vez recogida la propuesta del cliente, se traslada a oficina y se analiza, si es viable y potencialmente interesante, se envía al departamento correspondiente o en su defecto a gerencia, y se decide si se introduce en la empresa.

**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**

La empresa está en constante búsqueda e investigación de mejora de los servicios que ofrece mediante diversos mecanismos. Tales como por ejemplo, comercializar los equipos de climatización más eficientes del mercado (ayudando a preservar el medioambiente).

Nuestra razón de ser es satisfacer a nuestros clientes adelantándonos a sus necesidades.

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

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

##### **14.1. Información adicional**

Es un deber para nosotros para que nuestro cliente quede satisfecho, informarle en cada momento la evolución de su obra. Con la intención de prever situaciones en las que haya que rectificar o plantear de forma diferente para tener el menor impacto negativo posible.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

##### **15.1. Información adicional**

Consideramos fundamental tener un servicio de postventa integral que abarque desde que se inicia el proceso de compra hasta la posible ejecución de una garantía. Nos gusta tener una relación en el tiempo y generar una confianza con nuestros clientes. Creemos que es muy importante acompañar al cliente tras el disfrute del servicio, además de guiarle y ayudarle cuando lo necesite.

### **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**

Describimos cada uno de los productos y servicios que ofertamos, los cuales, cuentan con una descripción detallada de sus características, sin olvidar comunicar precio y plazo de entrega. Arcess tiene la premisa de informar siempre a los clientes de forma clara, sencilla y directa.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

### **17.1. Información adicional**

Se realizan reuniones mensuales entre trabajadores y gerencia, en los que cada uno expone propuestas y mejoras en el desarrollo de la actividad además de comentar su satisfacción en el trabajo.

### **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)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### **18.1. Información adicional.**

Se desarrollan planes para asegurar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores, sin importar raza, sexo o religión.

### **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Se cuenta con diferentes actuaciones, tales como la adecuación de horarios, flexibilidad de hora de entrada y salida para conciliar la vida familiar y personal así como existe la posibilidad de que parte de la plantilla de oficina teletrabaje para así facilitar vida personal y laboral.

También se cuenta con permisos retribuidos para acompañar al médico a familiares (ascendentes y descendientes), asistir a tutorías infantiles y aplazamiento o acumulación de vacaciones.

Con la implantación de estas medidas se ha conseguido reducir el porcentaje de absentismo laboral.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### **20.1. Información adicional.**

Se siguen, entre otras, las directrices de nuestra técnico en PRL, la cuál nos va informando

de los nuevos 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.**

La formación es imprescindible. Nuestro personal acoge la formación constante de buen agrado y eso nos permite tener un equipo competente. Nuestro objetivo es la formación constante al 100% de la plantilla, sobre todo en aquéllos campos en los que es indispensable la actualización de conocimientos para el desarrollo de la actividad profesional principal.

## **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.**

Valoramos mucho la estabilidad del grupo en cuanto al ambiente laboral. Esto se mantiene dando espacio a la libre reunión tras la finalización de la jornada, con charlas espontáneas haciendo la relación social "fuera de trabajo" un aporte positivo tanto individual como para fortalecer al grupo.

## **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.**

El contar con una persona activa que se encarga de la parte de compras, nos permite trabajar en este campo de forma constante.

### **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.**

Se tienen en cuenta muchos factores, y el apoyo local también.

### **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.**

Se desarrolla desde hace años una acción social que consiste en patrocinar al equipo zaragozano de Datchball. Este deporte es nuevo y se está dando a conocer a los escolares para así promover el deporte entre los más pequeños y como favorecer la inclusión social. Para este nuevo periodo 2022-2023 se ha decidido realizar donaciones semestrales a la Asociación Española contra el Cáncer ya que son clientes de nuestros servicios y conocemos de primera mano la grandísima labor que llevan a cabo año tras año.

Además, se va a promover dentro de la empresa hábitos saludables entre los trabajadores, tales como usar menos el coche y venir a trabajar en bici o andando, realizar habitualmente ejercicio para mejorar su estilo de vida.

Desde la empresa se va a proponer inscribirse en la Carrera de Empresas que todos los años se realiza en Zaragoza, para ello ofrecerá un plan de entrenamiento a los trabajadores así como costeará las inscripciones a la misma.

#### **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.**

Los proyectos sociales en los que participa la empresa están basados en apoyar causas afines a la cultura de la organización. Nos gustaría implementar nuevos proyectos e integrarlos aún más en el negocio de la empresa.

#### **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?**



Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Para 2023, se va a informar y comunicar a los trabajadores que desde la empresa se van a realizar donaciones semestrales a la Asociación Española contra el Cáncer y se les va a animar para que ellos a título personal puedan contribuir con sus propias donaciones.

### **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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### **28.1. Información adicional**

A través de las redes sociales comunicamos las acciones en materia social que realizamos puntualmente. Es una manera de informar a nuestros grupos de interés, pudiendo interactuar con nosotros. Así podemos ir tejiendo una comunidad de seguidores (imagen de marca).

### **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

En ARCESS estamos concienciados con el medio ambiente. Somos conscientes de los impactos ambientales que pueden crearse con nuestra actividad, es por ello, que cuidamos en profundidad las acciones medioambientales que realizamos e intentamos minimizar los daños causados al planeta.

Estamos desarrollando la norma ISO 14001 de gestión ambiental para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiante.

### **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Sí, llevamos a cabo medidas para paliar los impactos medioambientales de nuestra actividad, tales como:

- Contamos con un gestor de residuos, el cual, se encarga de asesorarnos para reducir la cantidad de residuos que generamos y se encarga de destruirlos o reciclarlos.
- Disponemos de diferentes contenedores para separar y reciclar la basura.

## **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**

En nuestra actividad cuando el trabajo a llevar a cabo lo permite, se reutiliza material. Hay compromiso por nuestra parte y concienciación a nuestro equipo para que se aproveche el material y no haya mayor volumen de desperdicio.

## **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 comunican, pero no de manera sistemática u organizada

#### **32.1. Información adicional**

Contamos con cartelería repartida por la empresa para informar de cómo y dónde se pueden tirar debidamente los residuos. También ponemos a disposición de los trabajadores trípticos informativos sobre la importancia del reciclaje.

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

8

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

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

La calidad del servicio que ofrecemos ya que hacemos un seguimiento del cliente desde que contacta con nosotros hasta la gestión postventa.

Nuestro punto fuerte es el conocimiento y experiencia que poseemos en el mundo de la climatización.

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

Debemos de seguir trabajando para mejorar nuestro sistema de gestión ambiental (en proceso de obtener la norma ISO 14001) así como conseguir el certificado de calidad (ISO 9001:2015).

### **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?**

Si

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

- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.