

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

#### SERVICIOS URBANOS DE LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO S.L. - SEULA

CIF:B50583004

Santo Domingo 14  
50198 - La Muela  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SERVICIOS URBANOS DE LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO, S.L. (SEULA)

#### 02 - Dirección - CP - Población

Pol industrial Centrovía. C/ Santo Domingo 14.  
C.P. 50196. La Muela (Zaragoza)

Telf. Contacto: 976 29 16 61

#### 03 - Sector. Actividad

Recogida de residuos sólidos urbanos e industriales, lavado de contenedores,  
limpiezas urbanas y de edificios

#### 04 - Año comienzo actividad.

23/02/1994

#### 05 - Número de personas empleadas

120 personas

#### 06 - Persona contacto

Dña. Pilar Latorre

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@gruposeul.es](mailto:administracion@gruposeul.es)

#### 08.- Página web

<http://seula-servicios.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**

Tenemos en cuenta todos los factores que afectan a la organización y a la sociedad en general. Disponiendo de Políticas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de Salud en el trabajo. También estamos comprometidos con la Igualdad. Mantenemos estos sistemas y disponemos de indicadores y objetivos anuales, se realiza análisis anual respecto al sistema de gestión y aspectos de personal, cuestiones internas y externas y medioambientales que afectan a la organización. No obstante no realizamos análisis profundo de la situación económica, política y tecnológica que afecta dado que son riesgos que tenemos controlados.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Nos enfrentamos a estas materias, pero son necesarios recursos adicionales que económicamente se valoran previamente para analizar su viabilidad.

## **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 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**

A nivel interno de la organización:

- Certificaciones ISO (Calidad, Medio Ambiente y SST)
- Plan de Igualdad desarrollado
- Memoria de Sostenibilidad

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

No se establece presupuesto

### **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**

Disponemos de un documento donde quedan identificados los Grupos de Interés, así como sus necesidades y expectativas.

Se incluyen todos los Grupos de Interés que afectan a la organización, incluidos los que afectan al medioambiente y a la prevención de riesgos laborales.

Anualmente se revisan los requisitos y se analizan las comunicaciones y relaciones con los mismos.

### **6.- ¿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 e integran en el negocio de la organización

#### **6.1. Información adicional**

Como hemos comentado en el punto anterior, se han identificado las necesidades y expectativas y se revisan anualmente por la Dirección.

Estableciendo las consideradas como requisitos y abriendo acciones si se considera necesario.

### **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**

Existe un documento con la normativa y procesos que se debe seguir en la organización. También existe un documento de funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Todo ello se entrega en la nueva incorporación y si se produjera cambios

#### **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**

Todo el personal conoce la Política de la empresa (misión y valores) y además se encuentra en la web de la empresa para que tengan acceso todas las partes interesadas o grupos de interés.

No se ha implementado una Cultura Compliance pero sí se dispone de un Canal de Denuncias que pueden utilizar cualquier grupo de interés, incluido el personal de la plantilla.

Todo el personal dispone de:

- ? Direcciones de interés.
- ? Contrato confidencialidad de datos / Tratamiento de Datos del empleado.
- ? Política de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo (disponible en la web de SEULA) y prácticas ambientales.
- ? Normas del puesto de trabajo: Procesos del sistema con la metodológica a seguir para el cumplimiento de los procedimientos aplicables al puesto de trabajo (funciones y responsabilidades).
- ? Régimen disciplinario.
- ? Compromiso de establecer y desarrollar distintas políticas que aseguran la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres a través de la implantación de un Plan de igualdad (Protocolo de actuación ante acoso).
- ? Información específica del puesto en materia de Seguridad y Salud.
  - Folleto informativo: Información general en materia preventiva, normas de actuación en caso de emergencia y accidente laboral, procedimientos del puesto (cuando proceda). Normas de seguridad del puesto de trabajo, riesgos y medidas preventivas.
  - Descripción del puesto de trabajo: Evaluación de riesgos del puesto y medidas preventivas.
- ? Registro de entrega de EPI's.
- ? Consentimiento Vigilancia de la Salud.
- ? Carta citación reconocimiento médico.
- ? Parte de asistencia.
- ? Test.
- ? Manual de instrucciones de los equipos de trabajo que utilizan o realizan mantenimiento.
- ? Fichas de seguridad de productos químicos que utilizan o almacenan.

## **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**

- Gestión ambiental
- Igualdad del personal
- Informe de Sostenibilidad

Canal de denuncias (Compliance)

**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**

Objetivos e indicadores medioambientales

Indicadores a nivel de RRHH

Se evalúan riesgos en estos procesos

## 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**

Si, disponemos de una sistemática para realizar la evaluación de la Satisfacción de los clientes anualmente.

- Reclamaciones
- Visitas
- Informes
- Encuestas

**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 saber si son exitosas

**12.1. Información adicional**

Analizando los datos recogidos en encuestas y visitas y estudiando las causas de posibles no conformidades ... se establecen acciones para la mejora

## 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**

Se analiza y realizan mejoras empujados por las necesidades de nuestros clientes y requisitos en los pedidos. No siempre son planificadas, pero la mayoría se desarrollan como objetivos o mejoras

## **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**

Disponemos de Sistemas de Gestión bajo referenciales ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **15.1. Información adicional**

Nuestros servicios, debido a la actividad, requieren un seguimiento continuo, atendiendo a los clientes en todas las necesidades que nos plantean y estudiando las posibles causas de incidencias producidas. La atención es muy personalizada y se normalmente las acciones a realizar son inmediatas.

## **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

La organización dispone de una página WEB en la que pone a disposición todos los servicios y actividades que realiza, no obstante si el cliente solicita cualquier tipo de ampliación se le informa al respecto conforme a lo que requiera.

## **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 realiza un cuestionario formal de participación y consulta en materia de Seguridad y Salud en el trabajo pero no abarca la Satisfacción en el puesto.

Se va a estudiar con RRHH la viabilidad de realizar este tipo de cuestionarios de manera formal para implantarlo en la organización como Mejora. Dada la actividad se produce mucha rotación de personal y es complicado analizar tendencias.

## 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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

### 18.1. Información adicional.

- Plan de Igualdad
- Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo (sexista) y acoso por orientación sexual e identidad y expresión de género.

## 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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Se trata directamente con los responsables y Dirección, analizando las necesidades y solicitudes, adaptándose la empresa-trabajador/a en la medida que sea posible en función del puesto de trabajo.

## 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.

Plan anual de formación que se va ampliando a lo largo del año conforme surgen nuevas necesidades.

## 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.**

Se realiza Plan de formación con las necesidades a nivel del puesto de trabajo y de la mejora de competencia en el mismo

### **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

Disponemos de contrato con un Servicio de Prevención Ajeno que nos apoya en esta materia (Prevensalud)

Respecto a los accidentes producidos, se realiza una investigación individualizada de cada uno de ellos y se establecen las acciones oportunas para evitar que vuelva a producirse.

## **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.**

Disponemos de una sistemática de Evaluación y Reevaluación de nuestros proveedores que incluyen criterios de calidad y medio ambientales

Se trasmite a los proveedores la evaluación de Desempeño que se realiza

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

Se tienen en cuenta estos aspectos solicitando evidencias en aquellos aspectos que puedan presentarse (P.Ej. disponen de certificados o políticas)

## 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 algunos proyectos de forma puntual

#### 25.1. Información adicional.

Banco de alimentos

### 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?**

No, no están unidos con el negocio

#### 26.1. Información adicional.

En nuestra actividad es complicado relacionar este tipo de proyectos.

### 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?**

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

#### 27.1. Información adicional

Se envían correos informativos y recordatorios de participación voluntaria en la campaña

### 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

No se ha establecido metodología

## 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.**

Disponemos de un Sistema de Gestión Medioambiental que conlleva un Plan de Objetivos e Indicadores en esta material. Su seguimiento es trimestral y se revisan y amplían de manera anual.

#### **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.**

Se realiza control y gestión responsable de los residuos, mediante gestores autorizados.

Se controlan los consumos (electricidad, combustible, materias primas)

Se dispone de una Manual de Buenas Prácticas ambientales.

Cuando se realiza un cambio en la flota de camiones, la empresa valora que sea un vehículo ECO

#### **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**

SEULA dispone de una planta de reciclaje de residuos que ha puesto en funcionamiento en 2021. Esta actividad es un gran valor añadido en esta materia

#### **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**

Tras evaluar los aspectos ambientales identificados en la organización, se comunica a través de la WEB aquellos aspectos considerados significativos.

<https://seula-servicios.com/>

<https://seula-servicios.com/servicios-municipales/>

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

### **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?**

6

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

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

- Compromiso con el servicio y atención de las necesidades del cliente
- Compromiso con la segregación y control de los residuos
- Compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores
- Canal de denuncias

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

- Comunicación interna y externa
- Análisis del clima laboral
- Proyectos sociales

### **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 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- 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.