

RSA - PYMES

Empresa evaluada

MANTENIMIENTOS ARAS, S.L.

CIF:B99179244

Avda. Cataluña 179 Local 2

50014 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Mantenimientos ARAS SL

02 - Dirección - CP - Población

Avda Cataluña 179 local 2 , 50014 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Limpieza y mantenimiento profesional de industrias, empresas y comunidades

04 - Año comienzo actividad.

2007

05 - Número de personas empleadas

86

06 - Persona contacto

Pilar Palos Gimeno

07 - E-mail contacto

info@limpiezasaras.com

08.- Página web

www.limpiezasaras.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)

1.1 Información adicional

Por supuesto que nos influyen todos estos temas globales. los tenemos en cuenta en todo aquello que nos afecta, pero no hacemos un análisis detallado de los mismos.

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

2.1. Información adicional

Creo que sería lo ideal, pero en la coyuntura actual es muy difícil.

Sí que intentamos aportar lo más posible a la sociedad, con nuestro enfoque de gestión.

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?

3.1. Información adicional

Siempre tenemos en cuenta los aspectos sociales y tratamos de aplicar criterios medioambientales, pero no de una forma sistematizada.

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

4.1. Información adicional

Colaboramos con distintas entidades sociales a nivel económico. Estamos muy involucrados en poder aportar nuestra ayuda a colectivos desfavorecidos.

Tenemos previstas acciones como repoblación de árboles. Colaboramos con ONG´s

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.

5.1. Información adicional

Tenemos identificados a nuestros grupos de interés. Por un lado disponemos de archivos informatizados, con nuestra clasificación de los mismos.

Por otro lado, mantenemos una relación estrecha y proactiva con ellos.

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

6.1. Información adicional

Respecto a los clientes, realizamos supervisiones periódicas que quedan reflejadas en una "hoja de supervisión", a través de este documento conocemos sus opiniones a nuestro trabajo, que luego se completan con reuniones personales.

Respecto a otros grupos de interés, realizamos alianzas con empresas complementarias del sector para estar al día e introducir innovaciones.

También pertenecemos a organizaciones empresariales, como BNI, que nos ayudan a tener una visión del panorama empresarial de nuestro entorno.

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?

7.1. Información adicional

Sí, nuestras normas se reflejan en un documento. Además se transmiten en reuniones internas.

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

8.1. Información adicional

La gerencia de la empresa mantiene una relación estrecha con todos los empleados, si bien los encargados juegan un papel fundamental como nexo con el resto de empleados.

Ellos se encargan de la puesta en marcha de los servicios, transmitiendo los valores y objetivos de la empresa a la plantilla.

Plan de Responsabilidad Social

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

9.1. Información adicional

La Responsabilidad Social siempre nos ha interesado, como instrumento o filosofía para aplicar a la empresa de un modo más formal, criterios éticos, sociales y medioambientales, que nos acompañen en un crecimiento económico sostenible. Ahora damos el primer paso para abordarla.

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

10.1. Información adicional

Nuestro interés es comenzar el camino paso a paso, introduciendo medidas que nos guíen hacia él.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

Sí, como ya he indicado antes, nuestras fichas de supervisión de trabajos y conversación personal con los clientes, son herramientas que nos dan una visión clara de la satisfacción de nuestros clientes.

Disponemos también de cuestionarios de encuestas, desarrollados por nosotros y dirigidas a nuestros grupos de interés. Se encuentran en situación de borrador y entre nuestros objetivos del próximo ejercicio se encuentra el llevarlas a la práctica.

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

12.1. Información adicional

Consecuencia de la estrecha colaboración y comunicación con nuestros clientes, incorporamos a la gestión de los trabajos, las mejoras necesarias que han sido detectadas. Actualmente, trabajamos en que esta detección se produzca mediante un proceso de mejora continua en la organización.

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?

13.1. Información adicional

No realizamos investigación como tal, pero sí que estamos al día en la evolución de nuestro sector, para conocer nuevos productos o innovaciones en la aplicación de nuestros servicios, buscando siempre la excelencia en el resultado y satisfacción del cliente. Nuestros proveedores son una fuente de información importante e incluso nos han ayudado a la formación en nuevas técnicas de aplicación.

Calidad de los productos y servicios

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

14.1. Información adicional

Siempre tenemos a disposición del cliente productos y aplicaciones ecológicos. Desde la empresa informamos de sus ventajas, aunque lamentablemente su precio es mayor y sólo una parte los requiere. La calidad se supervisa en la ejecución de cada proyecto y constituye uno de nuestros valores

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

15.1. Información adicional

Como empresa altamente responsable, realizamos llamadas telefónicas y visitas personales, para comprobar que el resultado es el requerido por el cliente y por supuesto si existe alguna incidencia respondemos ante ella para darle la mejor solución. Aconsejamos a nuestros clientes para evolucionar nuestro servicio hacia sus objetivos. La calidad y el servicio están en nuestro ADN

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

16.1. Información adicional

Informamos de forma clara y precisa de los servicios ofertados. Apostamos por la transparencia y honestidad. Actuamos de forma proactiva: una vez analizado un proyecto, recomendamos la forma más eficiente de cubrir sus necesidades, que no siempre coinciden con lo que han solicitado.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

17.1. Información adicional

Nuestro personal es muy estable y mantiene una conexión muy cercana con los encargados. Con ello la información de su satisfacción es clara y actualizada constantemente.

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)?

18.1. Información adicional.

Obligatorio desde 2022, disponemos de un Plan de Igualdad, que además nos está siendo muy útil para sistematizar esta faceta de la empresa.

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?

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

Nuestro sector es muy singular y hay que atender a casos concretos, resulta poco útil ir a criterios generalistas.

Particularmente tratamos de flexibilizar el horario de trabajo, cuando algún empleado necesita conciliar determinadas situaciones personales.

Formación y desarrollo profesional

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

20.1. Información adicional.

Nuestros responsables, debido a su relación continúa con el personal, nos solicitan los cursos que interesan y la formación más adecuada para ellos.

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

21.1. Información adicional.

Se realizan formaciones específicas y en algunos casos se realizan cursos profesionales con certificación profesional por el Gobierno de Aragón, lo que supone un aval laboral a nuestros empleados.

Queremos mejorar en este sentido proporcionando formación a los empleados, que les ayude a su promoción.

Seguridad y Salud

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

22.1. Información adicional.

Tenemos contratado el Plan de Prevención con la empresa "Riesgo y Trabajo"
Por supuesto realizamos todos los reconocimientos, cursos de prevención, etc

Incluyo una de nuestras premisas relacionadas con este aspecto: mantener limpio y

saludable un espacio es clave para el bienestar de todas las personas que lo transitan.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

23.1. Información adicional.

El sector de limpieza necesita productos muy específicos para dar un buen servicio. Si bien cada vez buscamos productos más ecológicos, aún queda mucho recorrido. En los casos que son factibles nos guiamos por criterios de compra sostenibles.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

24.1. Información adicional.

Calidad y precio son aspectos fundamentales en nuestra labor. Dentro de ello tratamos de tener el mayor número de proveedores locales, con las ventajas sociales y medioambientales que conlleva.

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?

25.1. Información adicional.

Colaboramos en proyectos relacionados con la ayuda a personas desfavorecidas o acciones de agrupaciones que trabajan para el bien común. Algunas de estas entidades son: Obra Social El Carmen, Banco de Alimentos, Ayuda a Ucrania, Bomberos...

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?

26.1. Información adicional.

No los tenemos alineados con la estrategia de negocio.

Más bien es por la relación personal con empleados, clientes, proveedores o colaboradores y nuestro anhelo de contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestro entorno y a la ayuda a personas desfavorecidas.

Queremos mejorar en este sentido y estamos evaluando acciones alineadas con nuestra estrategia.

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?

27.1. Información adicional

Apenas lo comunicamos, solo a personas implicadas.

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?

28.1. Información adicional

Consideramos que la comunicación es muy importante y creemos que es algo que debemos mejorar para incentivar a que otras empresas de nuestro entorno lo hagan y a que nuestros grupos de interés se sientan orgullosos de pertenecer a nuestro ámbito de relaciones.

Uno de nuestros objetivos para este año se centrará en este aspecto.

Potenciar nuestro blog se encuentra entre nuestros objetivos.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

29.1. Información adicional.

Nos preocupamos de los productos y sistemas utilizados para generar el menor impacto ambiental. Se recomiendan productos ecológicos y se estudia como tratar el residuo generado en absolutamente todos los servicios prestados.

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?

30.1. Información adicional.

En las reuniones internas con el personal se tratan estos temas y se comentan los protocolos para minimizar los residuos y su tratamiento.

Economía circular

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

31.1. Información adicional

Las 3 R están muy presentes en nuestro protocolo de trabajo.
Aconsejamos el uso responsable de plásticos, productos de ph neutro, reciclaje ...
Ahorro de recursos y energía, teniendo como fin último la sostenibilidad.

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?

32.1. Información adicional

Se comunican y se comprueban.
Por ejemplo el traslado de residuos al punto limpio.

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)

-

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?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La relación entre empresa-trabajador(operaria) -cliente, es realmente buena.
Este clima tan positivo permite una comunicación fluida y por tanto un buen desarrollo del trabajo y su mejora continua.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Se desarrolla una buena gestión, pero falta desarrollar planes de comunicación, análisis más exhaustivos y plasmarlos por escrito.

Estamos trabajando en ello

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

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

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