

## 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](mailto:info@limpiezasaras.com)

#### 08.- Página web

[www.limpiezasaras.com](http://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)**

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

### **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?**

No

### **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?**

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

### **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?**

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

### **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.**

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

### **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?**

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**

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?**

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**

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?**

Sí, si bien exclusivamente los más implicados

### **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?**

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

### **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?**

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

### **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?**

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **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?**

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

### **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?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### 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?

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### 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?

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

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?

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### 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)?**

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.**

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?**

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.**

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?**

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

#### **20.1. Información adicional.**

Nuestros responsables, debido a su relación continua 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?**

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 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?

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.

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?

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

#### 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?

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.

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?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

#### 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?**

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

#### 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?**

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

#### 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?**

Se informa únicamente cuando se demanda

#### 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?**

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.**

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?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **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?**

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**

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?**

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

### **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)**

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

6

### **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)?**

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.