

RSA - PYMES

Empresa evaluada

CLIMARFRICA 2013, S.L.

CIF:B99371981

Monasterio de Samos nº.:º 8 Local

50013 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

CLIMARFRICA 2013 S.L.

02 - Dirección - CP - Población

Calle Monasterio de Samos nº 8 local de Zaragoza 50.013

03 - Sector. Actividad

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

04 - Año comienzo actividad.

2.013

05 - Número de personas empleadas

23 Trabajadores

06 - Persona contacto

Jesus Paracuellos Garijo

07 - E-mail contacto

climarfrica@climarfrica.com

08.- Página web

www.climarfrica.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

Los temas globales nos afectan en nuestra actividad empresarial cotidiana, son aquellos aspectos externos ajenos a nosotros y nuestra empresa, pero sí que debemos asimilarlos, añadirlos a nuestra metodología y anteponernos a ellos dentro de las posibilidades, puesto que dichos cambios no nos permiten hacer una planificación real a largo plazo, sino a 2 años vista, por lo incierto de los cambios sociales, tecnológicos, medioambientales y normativos españoles y europeos..

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

Si

2.1. Información adicional

Nosotros creemos que SI, que para una PYME en el RSE puede tener un impacto real en la sociedad y aunque limitado, puesto que se tiene la creencia que esta mas diseñado para las grandes empresas y corporaciones empresariales así como Organismos oficiales y piases.

Pero para una PYME es mas fácil adaptarse y sobre todo gracias a la cercanía con sus clientes y manejo de la propia empresa a priori mas sencillo que las grandes empresas y corporaciones empresariales.

Nosotros creemos que la empresa que no apueste o aplique una cultura social no tendrá un futuro a medio plazo.

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

Casa año se comprueba el impacto de los aspectos sociales y ambientales en nuestro ámbito empresarial.

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

Se realizan actuaciones puntuales sin planificación anual

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

Se disponen de controles para una actuación individualizada, logrando una comunicación con nuestros, trabajadores, clientes y un grado de seguimiento de los trabajos y obras ejecutadas.

La aplicación y renovación de nuestras certificaciones nos obliga a tener certificados de idoneidad de nuestros trabajos desarrollados y por lo tanto el grado de satisfacción con dichas ejecuciones de obra.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

6.1. Información adicional

Se realizan reuniones informales para dialogar con los trabajadores y proveedores y así conseguir una mejor sintonía y mejor profesionalidad.

También se hacen encuestas anónimas con los clientes y trabajadores, y se dispone de un buzón de de sugerencias así como las reseñas de las redes sociales por los trabajos realizados.

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

Disponemos de protocolos de comunicación entre el personal y los mandos intermedios.

Además, se han desarrollado diferentes soportes documentales para difundir entre los empleados, con los valores de la empresa

Dichos soportes son, entre otros:

- Manual Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- Códigos de buena conducta y comportamiento.
- Protocolo de Acoso Sexual y Laboral.

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

Se hace una Reunión, cada año, con todo el personal de la empresa, en el que se informan y difunden los objetivos de la empresa, en otros aspectos

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 está realizando la implantación de la RSC en Climarfrica 2013 S.L

Nuestros empleados participan en la implantación en la realización de su trabajo, se haga de forma responsable, que sean respetuosos en todo el proceso con el medio ambiente y la sociedad

Esperamos que nuestros clientes tengan plena confianza en nuestra organización, con el objetivo es transmitir que somos una empresa de calidad.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

10.1. Información adicional

Se intenta adaptar a las normas en el área de servicios donde nuestra empresa realiza su trabajo, haciendo especial hincapié en lo medioambiental, tanteando áreas relacionadas y comprendiendo su normativa.

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

Trabajamos en el control y seguimiento del trabajo realizado a nuestros clientes, mediante una comunicación en la que se analiza el grado de aprobación de nuestro trabajo y ejecución, y analizamos los comentarios para realizar mejoras para la minimizar futuras posibles quejas de nuestros clientes.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

Desde la empresa, se escucha cualquier sugerencia por parte del cliente o trabajadores y se analiza para ver si interesante para la empresa, así como viable y entonces 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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

13.1. Información adicional

La empresa realiza una búsqueda constante en el mercado para la mejora de los servicios que ofrece mediante diversos mecanismos.

Adecuamos a las necesidades de nuestros clientes y les proponemos los mejores servicios que se ajusten a sus necesidades.

Nos mantenemos informados y actualizados, acudiendo a las presentaciones de nuestros productos, actualizaciones de normativas e intentamos dar un servicio de calidad a nuestros clientes.

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

Para climarfrica es muy importante la satisfacción de nuestros clientes, para lo cual procedemos a informarle en cada momento la evolución de su obra y posibles problemas con sus soluciones para que el cliente tenga el mayor tiempo de reacción y el menor impacto de los posibles problemas de diseño y ejecución de la obra

Para nosotros es muy importante la satisfacción de nuestros clientes, que sea clientes potenciales que por su grado de aceptación de nuestro trabajo, sean lo mas asiduos posibles.

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

Climarfrica considera muy importante tener un servicio de postventa completo que vaya

desde el momento de la compra hasta la posible ejecución de una garantía.

Nos gusta tener una relación en el tiempo y generar una confianza con nuestros clientes.

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

En nuestras ofertas describimos las características del producto y servicios que ofertamos, los cuales cuentan con una descripción detallada, sin olvidar comunicar precio y plazo de entrega.

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 hacen realizar periódicas entre los trabajadores y los mandos intermedios, en los que cada uno expone propuestas y mejoras en el desarrollo de la actividad, Y dichas sugerencias se informan y se analizan y se valora su viabilidad e idoneidad para el correcto ritmo de trabajo, así como la satisfacción en el trabajo de sus trabajadores.

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.

Desde Climarfica en los procesos de selección se basa la igualdad de oportunidades y no discriminación, De hecho hay trabajadores con distintos origen raciales y religiones.

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 adaptan los horarios lo máximo posible al personal de campo y se les asignan ordenes de trabajo si es necesario cercanas a su vivienda con el objetivo de mejorar el tiempo de trabajo sin afectar a la producción.

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.

Nuestro personal agradece la formación continua y eso nos permite tener un equipo competente.

Nuestro personal valora la idoneidad de los técnicos y su cualificación, y la empresa valora si es necesaria formación extra para poder realizarla de una manera mas optima.

Así mismo, los propios trabajadores nos expone sus inquietudes que se analizan por el personal de dirección.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

21.1. Información adicional.

La formación es imprescindible y a parte de la formación especifica para la mejora de nuestro trabajo, También se les facilitan cursos muy bien acogidos por nuestros trabajadores como mejora de la conducción ante elementos climatológicos adversos. Nuestro objetivo es la formación constante al 100% de la plantilla.

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.

Apreciamos mucho la estabilidad de los trabajadores en cuanto al ambiente laboral. Esto

se fortalece con reuniones esporádicas de ámbito no profesional para fortalecer y establecer lazos positivos entre los componentes de la plantilla.

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 unas personas específicas que hacen esta labor de compras, hacen que se pueda trabajar de forma activa y continua en este aspecto.

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?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

25.1. Información adicional.

Se hacen colaboraciones puntuales y no programadas, generalmente con entidades de nuestro entorno local próximo.

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.

Se conceden ayudas para promover proyectos sociales que ayuden y vayan en el beneficio de nuestra comunidad.

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

Se realiza de manera informal, pero si se fomenta la participación en las mismas.

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

Algunas veces a través de las redes sociales, se informa de las acciones en materia social que realizamos puntualmente.

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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Según el tipo de trabajo a realizar, se analizan y se buscan alternativas medioambientales con diferentes organismos públicos y empresas privadas sin ningún tipo de metodología, acordándose con el cliente una partida presupuestaria, para minimizar el impacto que podría generar en el medio ambiente una mala gestión de los residuos que genera nuestra actividad.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

Se ponen en marcha diferentes medidas que indican el grado de compromiso de la empresa en referencia a los impactos ambientales que nuestra actividad pueden producir, especialmente por trabajar en un sector, el de la climatización, mediante un buen mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.

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 nuestro trabajo, se intenta implementar el reutilizar material, si lo permite el trabajo.

Se analizarán más posibilidades de integrar acciones para implantar la economía circular..

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 exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

Se informa desde la empresa de la cultura del reciclaje. Tiene una gran importancia saber gestionar correctamente los residuos de las instalaciones, y desde la empresa se les recalca la correcta manera y de asiduamente para que estas prácticas se asimilen y se hagan automatizadas

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 unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa
- 7 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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?

Mejorar la calidad de nuestro servicio, para hacer aun mas fuerte la complicitad con nuestros clientes, siendo aun mas redundantes en su trabajo con nuestra empresa.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Debemos lograr un mejor futuro para el planeta y más sostenible para todos.

Nuestras opciones de mejora son:

- Mayor y mejor divulgación en el área social y medioambiental
- Seguir mejorando en reducir la huella de carbono y la minimización de generación de residuos.
- Hacer más aportaciones para el apoyo a las causas locales y también relativas a la sostenibilidad.

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.