

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**LIMPIEZAS GAMMA**  
CIF:B50633759  
C/ la Milagrosa, 5-7  
50009 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Limpieza, acondicionamiento y restauración de edificios GAMMA ,S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Jacinto Benavente 1-3-5 local 3M 50006 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Servicios de limpieza, jardinería, hostelería....

#### 04 - Año comienzo actividad.

1994

#### 05 - Número de personas empleadas

122

#### 06 - Persona contacto

Clara Feced

#### 07 - E-mail contacto

[gestor@gammaSL.com](mailto:gestor@gammaSL.com)

#### 08.- Página web

[www.gammaserivicios.com](http://www.gammaserivicios.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**

Los cambios que se producen a nivel económico, social, tecnológico... con importantes para GAMMA ya que de alguna manera afectan a nuestra actividad, por ello GAMMA, realiza un seguimiento de todos los cambios en la legislación, registrándolos en una tabla y viendo en que afectan estos cambios en nuestra actividad. Además esto es un requisito a cumplir dentro de las normas ISO 9001 e ISO 14001.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Algunos de los temas si que dependen de la forma de gestionar la empresa, como son la igualdad de género, conciliación de la vida laboral y familiar... En este sentido GAMMA está muy concienciada, intentando siempre que todos los centros donde presta servicios un trabajador estén cerca uno del otro.

## **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**

En GAMMA se realiza un estudio anual y la evolución de los aspectos ambientales significativos de nuestra actividad, para poner objetivos que ayuden a la mejora continua, según marca la norma ISO 14001 de medio ambiente.

### **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**

Todos los años GAMMA colabora con alguna acción social, por ejemplo en el año 2017 va a adoptar a un niño que carece de recursos, para que pueda participar en un CAMPUS DEPORTIVO Y NUTRICIONAL PARA NIÑOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL. Este campus tendrá lugar en el Club Deportivo Delicias en los días de Semana Santa, y la iniciativa ha sido de la Fundación Omníum, con la que colaboramos activamente.

## **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**

Gracias a las normas ISO y el cambio de 2015 de esta, GAMMA tiene identificados a todos sus grupos de interés:

- Empleados
- Clientes
- Proveedores
- Sindicato
- Administración pública
- Sociedad (vecinos...)

**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**

Para cada grupo de interés, gamma analiza las expectativas que este puede tener, y poder así dar cumplimiento a estas necesidades.

Con los clientes, por ejemplo, se hacen encuestas de satisfacción de manera periódica acerca del servicio prestado y de las necesidades adicionales para poder dar respuesta de manera inmediata a las expectativas que el cliente tiene con nosotros.

**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 código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

**7.1. Información adicional**

En GAMMA tenemos un código de conducta cuyo objetivo es suministrar un entendimiento claro de las expectativas de GAMMA para la conducta de negocios y para ayudar a entender a todos como debemos interactuar entre nosotros mismos, con nuestros socios, con los recursos de nuestro negocio y con nuestra comunidad.

En este código se detallan los valores compartidos de GAMMA, la relación con los clientes, la relación con los proveedores, la relación entre los empleados de GAMMA,...

Este código es revisado cada dos años aproximadamente.

**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**

Cuando entra un nuevo trabajador en la empresa, se le entrega el manual del empleado, donde se les da la bienvenida a la empresa, se describe la empresa, definiendo nuestra visión, misión y valores. Se les detalla que textos legales regulan nuestra relación laboral, las normas de vestuario y EPIS, como actuar en caso de ausentarse o retrasarse en el trabajo, o en caso de accidente laboral. También se detalla la normativa sobre medio ambiente, se describe el código de conducta, y por último, se detalla nuestra política de calidad y medio ambiente.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

## **9.1. Información adicional**

La responsabilidad social es un tema en el que estamos muy sensibilizados, y dentro de nuestros objetivos de calidad y medio ambiente, siempre tenemos un apartado guardado para la RSC. Uno de nuestros principales objetivos es dar trabajo a personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social y por ello estamos dentro del PROGRAMA CAIXA INCORPORA.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

## **10.1. Información adicional**

Como he mencionado anteriormente, uno de nuestros principales objetivos es dar trabajo a personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social. En el año 2016, nuestro objetivo era conseguir dar trabajo, al menos a tres personas con estas características. Una vez analizado el objetivo a principio del año 2017, este fue cumplido y superado, ya que dimos trabajo a cuatro personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.

## **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**

Con el objetivo de conseguir una mejora constante en la prestación de los servicios es indispensable conocer la satisfacción de los clientes. Por ello GAMMA cuenta entre su personal con un responsable de calidad, que se encarga de realizar visitas a los centros donde prestamos servicios y realiza encuestas telefónicas trimestrales para las

comunidades de propietarios, y semestrales para los clientes privados. En estas llamadas se les pregunta acerca del servicio, de la actitud de nuestro trabajador... Los datos obtenidos en estas llamadas se registran en una tabla donde se detalla la fecha, el cliente, comentarios que nos hayan dicho y por último se evalúan de 1 a 6 la actitud del trabajado, la satisfacción del servicio prestado y de la opinión global del servicio.

**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**

Las mejoras se identifican tanto a través de las llamadas de satisfacción que se realizan a los clientes, como a través de nuestros trabajadores, ya que son ellos los que prestan el servicio y pueden observar las carencias y necesidades de cada uno de nuestros clientes. Cuando una posibilidad de mejora llega a nuestras oficinas, se evalúa a nivel económico y efectivo, y si es factible se pone en marcha inmediatamente.

**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**

Cuando nuestros proveedores nos informan de algún nuevo producto que pueden mejorar nuestros servicios prestados lo probamos en distintos centros para ver su eficacia, pero no desarrollamos una investigación planificada.

**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**

Siguiendo la norma ISO 14001 se analizan todos los aspectos ambientales significativos.

**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**

La responsable de calidad de la empresa realiza visitas periódicas, sin avisar al trabajador sobre estas, para comprobar la calidad de los servicios prestados, y si existe algún tipo de incidencia se traslada a recursos humanos para que lo comente con el trabajador y solucionar dicha incidencia.

Además en cada uno de los centros se cuelga en el tablón la tablas de frecuencias no diarias y cuando se realizan estos servicios el trabajador lo firma como realizado e indica la fecha para que los clientes sepan que servicios tienen contratados y cuando se han realizado.

#### **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**

En nuestros presupuestos se detallan siempre los servicios a realizar, la periodicidad de dichos servicios, los materiales a utilizar, los trabajadores destinados a ese servicio.....

#### **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**

La comunicación con nuestros trabajadores es continua debido al servicio que prestamos. Esta comunicación se realiza a través de llamadas telefónicas en las que si tienen alguna queja nos la trasmiten, ya que la relación entre el personal de oficina y el personal que presta los servicios se basa en la confianza mutua.

#### **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 formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

###### **18.1. Información adicional.**

El código Ético de GAMMA tiene como principio básico y fundamental La igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Además existe en GAMMA un compromiso en respetar la igualdad salarial de todos sus empleados y es por ello que todos los trabajadores de la empresa cobran según lo que indica el convenio de limpieza de cada provincia, lo que asegura que exista igualdad en todas las retribuciones.

## **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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

En nuestra política de calidad, la dirección de GAMMA detalla como un objetivo la conciliación de la vida laboral, vida familiar y medio ambiente adaptando el horario laboral y la localización del trabajo a las necesidades de los trabajadores y evitando así desplazamientos y emisiones de CO2 a la atmósfera.

## **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.**

La responsable de recursos humanos se encarga de recoger todas las necesidades de formación en un cuadro llamado PLAN DE FORMACIÓN, y conforme nos van llegando cursos que se adaptan a estas necesidades se realizan los cursos pertinentes.

Una vez realizada la formación, se evalúa su eficacia y se registran los resultados en otra tabla llamada EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN.

### **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.**

En nuestro plan de formación anual, todas las acciones formativas en cuestiones técnicas de la actividad, se añade un apartado para el desarrollo personal y gestión de las emociones.

## **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.**

La evaluación y prevención de riesgos Laborales lo tenemos externalizado con Mas Prevención. A parte de esto, la responsable de RRHH realizar un estudio de cada accidente laboral que sucede, y realiza un seguimiento de las personas que están de baja por enfermedad.

## **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.**

Para la compra de productos que utilizamos para desarrollar nuestra actividad, se tiene en cuenta sobre todo la proximidad del proveedor para reducir la contaminación del transporte de los mismos.

### **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 realiza una evaluación anual de los proveedores analizando aspectos como: disponibilidad, cercanía geográfica, formato, calidad del producto, atención, flexibilidad horaria, capacidad de respuesta...

De esta evaluación sale el listado de proveedores homologados para realizar cualquier tipo de compra.

En caso de nuevos proveedores están dos años de prueba, y si no hay ninguna incidencia, pasan a ser proveedores homologados.

## **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 con una planificación formal

#### **25.1. Información adicional.**

GAMMA participa en el proyecto de CAIXA INCORPORA, consistente en integrar a personas en riesgo de exclusión social o con discapacidad, relacionado con la cultura de la empresa. Sin embargo, también participa en otras iniciativas que no están relacionadas con la cultura de la empresa, como por ejemplo el proyecto de apadrinar un niño para participar en un campus deportivo y nutricional mencionado anteriormente.

### 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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### 26.1. Información adicional.

Dentro de la estrategia de GAMMA, esta incorporada la Responsabilidad social de manera activa, con indicadores y objetivos que se revisan de manera continua.

### 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?**

No se difunden estas actuaciones

#### 27.1. Información adicional

GAMMA solo comunica sus acciones a las personas implicadas en ellas.

### 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

GAMMA comete el error de no realizar una comunicación proactiva.

## 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.

Debido a la ISO 14001, GAMMA realiza trimestralmente una evaluación de los aspectos

ambientales que genera su actividad afectando al medio ambiente. Estos aspectos son el consumo de productos químicos, de toner, de luz, de agua, de aceites de vehículos.... A partir de estos indicadores, se definen unos objetivos que ayuden a reducir el consumo de estos, sobretodo el consumo de gasolina y el de productos químicos, ya que consideramos que estos son los que más efecto tienen en el medio ambiente.

### **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 periódicas con los trabajadores, GAMMA intenta sensibilizarlos con el medio ambiente y pone medidas para que el impacto de su actividad en el medio ambiente se reduzca. Por Ejemplo, hace dos años se compro un motocarro (que funciona por baterías, en sustitución de una furgoneta que emitía CO2 a la atmósfera).

Además en el manual del empleado también se informa a los trabajadores sobre nuestra política de calidad y medio ambiente.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

##### **31.1. Información adicional**

Los trabajadores están formados para proceder a reciclar todos los residuos que generen con su actividad.

### **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**

Todas las medidas que se toman en pro de conseguir los objetivos de medio ambiente son comunicadas a los trabajadores en las reuniones periódicas, si bien no se transmite esta información a aquellos grupos de interés que no se ven afectados por estas medidas.

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

7

**Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

La concienciación de la importancia de la Responsabilidad social por parte de gerencia y staff.

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

La comunicación de buenas prácticas a nuestros grupos de interés.

**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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.