

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**LIMPIEZAS LA AURORA, S.L**

CIF:B50130251

C/María Echarri Nº 10

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Limpiezas La Aurora S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/Maria de Echarri 10,50018, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Prestación de servicios de limpieza. Mantenimiento y limpiezas puntuales en empresas, particulares y comunidades.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1985

#### 05 - Número de personas empleadas

55

#### 06 - Persona contacto

M<sup>a</sup>Pilar Mastral

#### 07 - E-mail contacto

[limpiezas@limpiezaslaaurora.es](mailto:limpiezas@limpiezaslaaurora.es)

#### 08.- Página web

[www.limpiezaslaaurora.es](http://www.limpiezaslaaurora.es)

### 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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

Todos estos aspectos son muy importantes e influyen en la actividad diaria de la empresa. Por ello creemos que es muy importante apostar por una continua adaptación a los cambios experimentados en el mercado, logrando de este modo ajustar nuestros servicios a la demanda de los consumidores.

Para ello nos apoyamos en nuestras certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 14001 :2015 las cuales nos ayudan a poder cumplir todos los requisitos y estar siempre velando por la continuidad de la actividad no solo a corto sino también a largo plazo.

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

No

**2.1. Información adicional**

La organización está continuamente en contacto directo con diferentes organizaciones, asociaciones sectoriales y grupos de interés gracias a los cuales se está en continuo aprendizaje y adaptación a nueva legislación, tendencias y aspectos externos que influyen en la actividad. De igual modo cabe mencionar que aunque se necesita una actuación conjunta, individualmente cada organización puede contribuir minimizando o mejorando el impacto en algunos de estos factores. Un ejemplo de ello es la implantación de medidas medioambientales, sociales y tecnológicas entre otras las cuales ayudan a lograr un objetivo común.

**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**

Anualmente se plantean una serie de objetivos tanto económicos, como sociales y ambientales. Trimestralmente se verifican los hitos marcados y caso de existir una desviación respecto a los objetivos fijados, se replantean los modos de actuación para la consecución de estos.

**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 destinan en función del presupuesto y de los proyectos valorados.

## **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**

A través de nuestras certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 se lleva a cabo la identificación de todos los grupos de interés que intervienen en nuestra actividad. De igual modo se analizan las necesidades de cada uno de ellos y se trata de establecer una relación que permita una comunicación fluida facilitando una mejor interacción y solución de posibles dificultades o problemas.

**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**

Si, con todos nuestros stakeholder llevamos a cabo diferentes acciones encaminadas a conocer sus necesidades, dificultades, puntos a mejorar...

Disponemos de un departamento de calidad el cual realiza encuestas periódicas a nuestros clientes con la finalidad de conocer la opinión que tienen acerca de nosotros, posibles aspectos a mejorar u cualquier aspectos que sea de relevancia para la prestación de un mejor servicio.

Realizamos evaluaciones a nuestros proveedores y establecemos relaciones directas con el objetivo de que exista en todo momento un canal de comunicación ágil para ambas partes. De igual modo pertenecemos a asociaciones del sector permitiendo nos sinergias, colaboraciones y en definitiva una comunicación efectiva.

## **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**

Disponemos de documentación específica por departamento la cual está disponible para consulta por los trabajadores en cualquier momento.

**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**

Tanto al inicio como durante de la relación laboral se forma e informa a los trabajadores. De igual modo todo ello está a disposición en formato digital así como en tableros físicos pudiendo acceder a información relevante como política de la empresa, misión, visión y valores, planes de comunicación interna... en el momento que se requiera.

## **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**

Es un tema el cual consideramos de gran importancia, por ello estamos valorando diferentes proyectos en los cuales colaborar de manera activa impulsando de este modo un mayor grado en el ámbito de responsabilidad social abordado por la organización.

### **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**

Estamos en proyecto de elaboración de un plan de responsabilidad social en el cual fijaremos objetivos concretos, planes de actuación e indicadores que puedan medir la incidencia de estas medidas en el conjunto de la sociedad.

## **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**

En función de la tipología del cliente se llevan a cabo diferentes actuaciones con el fin de conocer el grado de satisfacción del cliente así como de resolver posibles incidencias o/y abordar sugerencias.

Disponemos de un departamento de calidad el cual realiza encuestas periódicas anuales a nuestros clientes además de cerciorarse del correcto cierre de incidencias detectadas tanto por la organización como las transmitidas por el cliente.

De igual modo se realizan entrevistas personales periódicas con determinados clientes con el fin de conocer los aspectos del servicio susceptibles de mejora.

## **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**

Anualmente, a través de encuestas y entrevistas personales con cliente, se detectan posibles servicios/mejoras que pueden ser de interés para el público en general. Una vez detectadas las necesidades se evalúa tanto el impacto en la organización como en cliente. Tras su valoración se toma la decisión oportuna.

De igual modo se tienen en cuentas las incidencias y no conformidades anuales y la forma en la que dicha mejora favorece a la minimización de estas. Si tras su implantación han mejorado los indicadores fijados previamente se considera que dicha mejora ha resultado exitosa.

## **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**

Periódicamente se adaptan las características del servicio a prestar a las necesidades y cambios que se producen en el mercado. Se evalúa si los servicios que se ofrecen satisfacen las necesidades del cliente y se van incorporando otros demandados en el día a día. Nuestros trabajadores y proveedores cobran una gran importancia ya que nos aportan una visión más cercana de la demanda y necesidades del cliente.

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

### **14.1. Información adicional**

Durante todo el proceso que dura nuestra prestación del servicios, ponemos a disposición tanto de trabajadores como de clientes medidas orientadas a minimizar los impactos negativos y a potenciar todas aquellas oportunidades de mejora. Para ello contamos con procedimientos y guías que nos ayudan a tener unos objetivos medibles.

Disponemos de manual de buenas practicas medioambientales, manual para la correcta gestión de residuos y plan de igual entre otros.

## **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**

Tras la prestación del servicio se lleva a cabo una revisión conjunta con el cliente. En caso de existir alguna deficiencia se procede a su subsanación en el mismo momento. En caso de que estas sean detectadas posteriormente se procede a organizar y poner en marcha las medidas necesarias que el resultado sea el óptimo y el servicio sea prestado tal ha sido presupuestado y demandado por parte del cliente.

## **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 información y características de los diferentes servicios disponibles o a realizar están a disposición del público en general a través de nuestra web así como en los diferentes presupuestos u ofertas solicitadas. En ellos se explica exhaustivamente características del servicio, productos a utilizar, metodología a seguir así como todas aquellas cuestiones que creemos importantes a la hora de prestar un servicio de calidad.

## **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**

Creemos que la comunicación es siempre el pilar fundamental para que exista una correcta relación entre trabajador y empresa. Por ello, mantenemos con nuestros trabajadores una relación de escucha activa, estando abiertos a valorar nuevas propuestas, sugerencias y solucionar incidencias a la mayor brevedad ya que el factor humano es el recurso más importante con el que contamos haciendo posible el desempeño de un trabajo de calidad y logrando la satisfacción del cliente.

### **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

Nuestro sistema de calidad contempla medidas específicas encaminadas a garantizar la igualdad entre mujeres y hombres. La igual retribución y condiciones así como la no

discriminación entre géneros.

## **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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Se contemplan medidas específicas encaminadas a facilitar la conciliación laboral y personal así como de facilitar todos aquellos aspectos compatibles con la actividad de la empresa. En los puestos en los que es posible por sus características se permite puntualmente el teletrabajo así como se da flexibilidad en horario. De igual modo se tienen en cuenta todas las situaciones personales tratando de adecuar en el grado posible el puesto a estas situaciones.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Anualmente se evalúan las diferentes necesidades de formación relativas a la actividad de la empresa. Los trabajadores realizan tanto la formación obligatoria como toda aquella que se cree necesaria con el fin de aportar un valor añadido al servicio.

De igual modo se realizan todas aquellas acciones formativas que son de interés para los trabajadores así como aquellas que son explícitamente solicitadas por ellos.

### **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.**

Estamos trabajando para implantar próximamente una evaluación del desempeño de nuestros trabajadores, lo cual ayude tanto a la empresa como al trabajador a mejorar, conocer puntos fuertes, débiles a potenciar, aspectos de la empresa a cambiar. En definitiva a que proporcione a ambas partes información imprescindible para seguir mejorando.

## **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.**

En Limpiezas La Aurora anualmente incluimos nuevas medidas orientadas a la prevención y mejora de la seguridad y salud de nuestro trabajadores. Realizamos formaciones logrando con ello un mejor y más seguro desempeño de la actividad, evitando lesiones u otros problemas derivados de la actividad física que se realiza en la prestación de servicio.

### **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.**

Anualmente revisamos todos los productos que se compran a los diferentes proveedores. Se evalúan y se apuesta por el cambio a todo aquello que genere el menor residuo posible. De igual modo se eligen proveedores certificados en ISO 14.001 y que lleven a cabo políticas de responsabilidad social.

#### **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.**

Hemos incluido en nuestra evaluación de proveedores criterios relacionados con la igualdad efectiva entre hombre y mujeres, igualdad de oportunidades, y criterios medioambientales. A través de nuestras certificaciones anualmente evaluamos a nuestros proveedores y todos aquellos que no cumplen una serie de mínimos son replazados por otros que si lo hacen.

### **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 sin planificación específica

**25.1. Información adicional.**

Puntualmente valoramos proyectos e iniciativas. Elaboramos un estudio individualizado para cada acción social que se nos propone o de interés.

**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.**

Los proyectos en los que colaboramos suelen estar relacionado con la filosofía de la empresa. Se participa en acciones destinadas a la mejora de temas medioambientales así como de responsabilidad social en general.

**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**

No se comunican formalmente estas acciones. Habitualmente los trabajadores son conocedores de estos proyectos de manera informal. Actualmente no existe una comunicación directa e interna de estos aspectos.

**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**

Se debería de realizar una comunicación activa.

**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.**

Limpiezas La Aurora está certificada en la norma ISO 14001:2015, por lo que sigue todos los criterios establecidos en la norma. Evalúa el impacto de la actividad en el medioambiente, fija objetivos anuales que los minimicen y valora el grado de cumplimiento de estos. De igual modo establece planes claros a seguir por todos nuestros trabajadores en su actividad tratando temas recurrentes en el día a día como es el ahorro de agua y energía consumo de combustibles, utilización de productos ecológicos y biodegradables así como reutilización y reciclaje de envases.

### **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.**

Anualmente se establecen objetivos y medidas a cumplir, los cuales son evaluados y puestos internamente a disposición de los trabajadores de modo de puedan ser partícipes de las iniciativas, objetivos fijados y resultados obtenidos.

### **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**

Apostamos por potenciar el reciclado y la reutilización de envases en todos los servicios que ofertamos. De igual modo estamos realizando el cambio a la utilización de productos 100% orgánicos los cuales no generen residuos y favorezcan a dicha 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 comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

##### **32.1. Información adicional**

Se realizan diferentes acciones para cada uno de los grupos de interés. Se desarrollan formaciones y charlas para nuestros trabajadores así como se realizan presentaciones y envían correos informativos a nuestros clientes siendo de este modo

conocedores de las diferentes actuaciones medioambientales llevadas a cabo.

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

7

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

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

La consciencia de la importancia que adquieren los aspectos sociales y medioambientales en la la organización así como la creciente implicación y ganas de abordar temas en materia de RSC por parte de la empresa.

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

Creación de planes anuales específicos con presupuesto determinado para abordar temas de esta materia.

### **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.