

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**LIMPIEZAS HIGÉNICAS EBRO SL**  
CIF:B99051146  
Julian Sanz Ibañez,12  
50017 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

LIMPIEZAS HIGÉNICAS EBRO, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

JULIAN SANZ IBAÑEZ 12, 1º-2<sup>a</sup>  
50017 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SERVICIOS DE LIMPIEZA

#### 04 - Año comienzo actividad.

2005

#### 05 - Número de personas empleadas

24

#### 06 - Persona contacto

ALVARO BARNABA GARCIA

#### 07 - E-mail contacto

[info@ebrolimpiezas.es](mailto:info@ebrolimpiezas.es)

#### 08.- Página web

<https://www.ebrolimpiezas.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)**

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**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la empresa y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

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

Si

**2.1. Información adicional**

A pesar de ser una pequeña empresa y que resulta complicado intervenir en temas globales, sí al menos se intenta de forma o a nivel local, nosotros estamos muy involucrados en el impacto medioambiental, en medida de lo posible estamos procurando utilizar y aplicar productos de limpieza que están compuestos por sustancias inocuas al medioambiente con el fin de evitar un impacto dañino

**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**

La empresa planifica a corto, medio y largo plazo, especialmente con el objetivo de mantener los puestos de trabajo y si fuera posible crear nuevos puestos,

La empresa tiene como actividad la de limpieza, por lo que evitamos la utilización de productos químicos dañinos con el medio ambiente e intentamos introducir el producto ecológico o biodegradable

**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**

Adquirimos productos mas costosos pero mas respetuosos con el medio ambiente y con nuestros trabajadores y clientes

**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 empleados y clientes

#### **5.1. Información adicional**

Se ha mencionado que la propia naturaleza de la empresa implica el análisis constante de los cambios globales y, consecuentemente, para poder adaptarnos se analizan frecuentemente las metodologías y recursos empleados, comparándolos con resultados de periodos anteriores y las tendencias del sector. De obtener resultados distintos a los esperados, se estudian los motivos y se plantean alternativas o se confirma la continuación con el sistema.

#### **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**

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

### **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**

La empresa dispone de una metodología de trabajo propia de los servicios que ofrece, la limpieza de edificios y locales, jardinería, mantenimiento comunidades, sector industrial Disponemos de documentación específica por departamento la cual está disponible para consulta por los trabajadores y las personas que lo soliciten 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**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas, se informa al inicio de la relación laboral y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos. Todo ello esta a disposición en formato digital, pudiendo acceder a información relevante como política de la empresa, misión, visión y valores

### **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**

A la hora de empezar a trabajar con una nueva empresa se valora su comportamiento ético, tanto por la parte que respecta a sus empleados como de su comportamiento con el entorno y su alineación con los ODS,

### **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**

Actualmente no existe pero estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social, sobre las integración de actuaciones adicionales a las contempladas por la Ley, y se tomaran como referencia los ODS a la hora de planificar actividades y programas formativos. Teniendo en cuenta la actualidad y las cambiantes necesidades de los grupos de interés. Se trata de un trabajo de desarrollo continuo de difícil definición de plazos.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### **11.1. Información adicional**

La relación con los clientes de nuestros servicios es muy estrecha y diaria, de tal forma que nos transmiten de manera personal sus necesidades y expectativas. Sus opiniones son muy importantes para poder adaptar nuestro trabajo a sus necesidades y expectativas

#### **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**

Se establece un contacto permanente de manera que nos transmiten sus necesidades, y los encargados y responsables de las distintas áreas de actuación evalúan las necesidades así como su grado de implantación y seguimiento de la mejora

## **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

El principal objetivo es mantener los puesto de trabajo y la creación de nuevos puestos, por lo que se realizan labores de investigación de nuevas propuestas y servicios que nos permitan seguir manteniendo la actividad y creciendo para poder incluir a mas personas en nuestra plantilla.

Estamos en constante búsqueda de productos ecológicos que estén elaborados a partir de materias primas con niveles bajos de toxicidad, ecotoxicidad y biodegradabilidad con el fin de evitar generar residuos no deseables

### 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

Al cliente se le facilita la información requerida sobre el trabajo, presupuesto etc., y la calidad del servicio se garantiza mediante la profesionalidad de los empleados que llevan a cabo los servicios y la calidad de los productos utilizados para el desarrollo del trabajo

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

Se ofrece un servicio postventa integral

### 15.1. Información adicional

Una vez prestado el servicio se realiza una revisión conjunta con el cliente. Si existe alguna deficiencia se procede a su subsanación o reparación de inmediato.

Debido a que estamos en continua comunicación con nuestros clientes para resolver los posibles cambios, variaciones o satisfacción del servicio podemos decir que está garantizado el resultado final.

### 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

A los clientes se les presenta un presupuesto detallado con los servicios que han solicitado antes de contratar los servicios que serán ejecutados una vez se haya aceptado el presupuesto. En ellos se explica detalladamente las características del servicio, los productos a utilizar, la metodología a seguir y la información en cuanto a seguridad de los productos a utilizar, y en caso de solicitarlas, se entregan las fichas técnicas y de seguridad de los productos que se utilizaran, todo ello destinado a prestar un servicio de calidad.

### PERSONAS EMPLEADAS

## **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### **17.1. Información adicional**

La satisfacción de las personas empleadas se evalúan mediante el contacto continuado debido a que la prestación de los servicios requiere una interrelación diaria con ellos. Las propuestas son recogidas por los responsables y evaluadas, todo ello nos lleva a una mejora en cuanto a la relación con los empleados y ésta se ve reflejada en los resultados de los trabajos realizados para una completa satisfacción por parte del cliente. Los empleados son el alma de la empresa y consideramos que sus opiniones y puntos de vista son importantes para lograr que los objetivos de la empresa sean óptimos

## **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 la empresa se ofrece a los trabajadores cursos impartidos por empresas de formación especializadas la participación en los programas de prevención del acoso laboral, además de forma individual, en el momento en que se incorporan a la empresa, se les informa de la Ley de Igualdad, del protocolo en materia de prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, acoso sexual, discriminación por razón de sexo y otras formas de discriminación, la forma de arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo

## **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 cumple con la normativa vigente respecto a la protección de trabajado. Siempre y cuando se da algún hecho concreto se contemplan las medidas específicas encaminadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral tratando de dar flexibilidad horaria.

## 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.

Desde la empresa se identifica las necesidades de formación de manera que dependiendo de la empresa en la que se prestan los servicios, al tener como clientes algunas importantes empresas del sector industrial o de alimentación, se forma a los empleados de acuerdo a las necesidades requeridas en cada puesto, se externaliza a través de una empresa especializada. Los trabajadores realizan tanto la formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales, así como la formación de cursos específicos dependiendo del trabajo que realizan, entre otros cabe destacar que contamos con varios trabajadores que disponen del curso de recurso preventivo, alturas, carretilla, plataformas elevadoras, espacios confinados, etc.. todo ello con el fin de que el trabajo se realice de forma segura principalmente para nuestros empleados

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

#### 21.1. Información adicional.

Con la incorporación de cada trabajador se lleva a cabo una formación al puesto que va a desempeñar, así como la formación en prevención de riesgos laborales del puesto que ocupa y en caso de que las labores que va a desarrollar, se le forma con cursos específicos como hemos mencionado anteriormente; recurso preventivo, alturas, carretillas, plataformas elevadoras, espacios confinados, etc..

## Seguridad y Salud

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### 22.1. Información adicional.

La empresa dispone de un plan de riesgos laborales y la planificación de la prevención de cada uno de los centros de trabajo en los que se prestan servicios, en el que nos asesora una empresa externa especializada en materia de prevención de riesgos laborales y es revisado anualmente.

Se tiene contratadas las siguientes especialidades:

Seguridad en el trabajo

Higiene Industrial

Ergonomía y Psicosociología aplicada

Vigilancia de la salud

Se dispone del Plan de Prevención de riesgos laborales, según establece el Artículo 16 de

la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, modificado por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre

## **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.**

En la selección de los proveedores se tiene en cuenta criterios como la calidad y el precio pero además se tiene muy en cuenta que sean proveedores locales y sobre todo que sean respetuosos con el medio ambiente, hemos mencionado anteriormente que nos preocupa mucho el impacto que podemos tener en el medio ambiente, y dejar la menor huella posible. Los Productos ecológicos respetan los sistemas y los ciclos naturales, preservan y mejoran la salud del suelo, el agua, las plantas y los animales. y se valora que hayan sido elaborados con técnicas respetuosas.

### **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 siguen unas líneas de actuación para que se cumplan los índices de calidad anteriormente mencionados

## **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.**

En ocasiones valoramos propuestas de proyectos y se elabora un estudio individualizado para cada acción social que se nos propone.

## 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.

Nuestra empresa incorpora la responsabilidad social de forma regular, teniendo en cuenta una serie de objetivos que procuramos revisar periódicamente y se valora el interés en participar en acciones destinadas a la mejora de temas relacionados con el medio ambiente o la incorporación en nuestra empresa de personas en riesgo de exclusión entre otras.

## 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

Actualmente no existe una comunicación directa e interna de estos aspectos. Los trabajadores son conocedores de estos proyectos de manera informal.

## 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

Opinamos que se debería de realizar una comunicación activa de las actividades en materia social y es un asunto importante a tener en cuenta de cara a futuro

## 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.

Hemos apostado por el cambio de productos de limpieza convencionales por otros que sean ecológicos o biodegradables, hemos eliminado el uso de lejías y amoniacos por otros productos menos agresivos para nuestros clientes y trabajadores

Adquirimos los productos concentrados para reducir el coste del envase, el impacto que éste deja en el medio ambiente y reducir el transporte del mismo

Así mismo se forma a los trabajadores en la necesidad de reciclar y de proteger el medioambiente dentro de las tareas y materiales de trabajo utilizados, dándoles pautas de reciclaje y respeto ambiental

### **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.**

Establecemos objetivos y medidas que son evaluados y puestos internamente a disposición de los trabajadores de modo de puedan formar parte de las iniciativas,

Pare ello se forma a los trabajadores en la necesidad de reciclar y de proteger el medioambiente dentro de las tareas y materiales de trabajo utilizados, dándoles pautas de reciclaje y respeto ambiental

### **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

##### **31.1. Información adicional**

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a 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**

No se transmite esta información a aquellos grupos de interés que no se ven afectados por estas medidas. Únicamente aquellas medidas que se toman con el fin de conseguir los objetivos de tener el menor impacto posible con el medio ambiente son comunicadas a los trabajadores en las reuniones internas de la empresa.

Aunque estamos interesados en participar en las normas ISO para conseguir una mayor eficiencia

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

**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 sensibilización y la importancia de la Responsabilidad social y de forma especial con el medio ambiente por parte de la empresa

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

El interés de la empresa en temas en materia de RSC, cumplir con los ODS y la participación en las normas ISO

**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 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.