

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**LIMPIEZAS COTE, S.L.**

CIF:B44548071

C/Alcalde Modesto Cadena 2.-

50430 - María de Huerva

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

LIMPIEZAS COTE SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Modesto Cadena 2 2 A - 50450 MARIA DE HUERVA

#### 03 - Sector. Actividad

LIMPIEZA DE EDIFICIOS Y LOCALES EN ZARAGOZA

#### 04 - Año comienzo actividad.

En 2006 como persona autónoma LUIS COTE FLETAS y a partir de 2023 como Sociedad bajo el nombre de LIMPIEZAS COTE SL

#### 05 - Número de personas empleadas

47 personas asalariadas

#### 06 - Persona contacto

LUIS COTE FLETAS

#### 07 - E-mail contacto

[admin@limpiezascote.com](mailto:admin@limpiezascote.com)

#### 08.- Página web

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

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**

Desde nuestra actividad en el sector de limpieza profesional en Zaragoza, identificamos varios aspectos clave:

? Económicos: Somos conscientes del papel que jugamos en la generación de empleo estable y legal. Con una plantilla de 47 personas asalariadas, contribuimos a la economía local y cumplimos estrictamente con la legislación laboral y fiscal vigente.

? Medioambientales: Hemos empezado a tomar conciencia sobre el impacto ambiental de nuestra actividad, especialmente en lo relativo al uso de productos químicos, consumo de agua y electricidad, y estamos valorando la incorporación de prácticas más sostenibles en nuestra operativa.

? Tecnológicos: Nos apoyamos en herramientas digitales para la gestión administrativa, planificación de servicios y comunicación con los clientes.

? Sociales: Fomentamos un entorno laboral inclusivo, respetando la igualdad de género, e impulsamos medidas que permiten cierta flexibilidad para facilitar la conciliación familiar, especialmente en las jornadas de trabajo. Además, estamos comprometidos con la formación continua del personal, aspecto fundamental en la profesionalización del sector.

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

No

**2.1. Información adicional**

Consideramos que las PYMES pueden y deben enfrentarse a estos retos, aunque reconocemos que su capacidad de acción es más limitada en comparación con grandes empresas.

Desde LIMPIEZAS COTE, S.L., estamos convencidos de que cada pequeña acción suma, y por ello buscamos aplicar buenas prácticas en nuestra operativa diaria que respondan a los desafíos actuales

**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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L. integramos progresivamente criterios sociales y medioambientales en nuestra gestión operativa. Aunque no contamos aún con un plan formalizado de sostenibilidad, aplicamos buenas prácticas en nuestro día a día que responden a dichos criterios:

? Socialmente, priorizamos la contratación de personas del entorno local, promoviendo así la empleabilidad en la comunidad. También procuramos asignar turnos que faciliten la conciliación familiar, y fomentamos la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y promoción interna.

? Ambientalmente, hemos empezado a implementar cambios como la sustitución progresiva de productos de limpieza convencionales por otros más ecológicos y menos agresivos para el medioambiente. Además, sensibilizamos al personal en el uso eficiente del agua y la energía durante los servicios de limpieza.

Nuestra intención es continuar avanzando en esta línea, incorporando estos valores de forma más estructurada y medible, integrándolos de manera transversal en la estrategia general de la empresa.

#### **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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., destinamos recursos económicos y humanos a aquellas actuaciones que consideramos prioritarias en materia de transparencia, ética y responsabilidad, en función de los planes que se ponen en marcha en cada momento. No tenemos un presupuesto fijo asignado a este fin, pero cuando se inicia una acción concreta, como una formación, una mejora en condiciones laborales o una acción ambiental o social, se habilitan los recursos necesarios para llevarla a cabo de manera efectiva.

Por ejemplo:

- Se han destinado fondos para la compra de productos ecológicos, más respetuosos con la salud y el medioambiente.
- Se han invertido recursos en formación en prevención de riesgos laborales y buenas prácticas profesionales para todo el personal.
- Se han asumido costes asociados a la flexibilización de horarios y reorganización de turnos que favorecen la conciliación.

#### **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**

Nuestros principales grupos de interés son:

\* Empleados: Son el núcleo de nuestra actividad. Mantenemos un contacto constante a través de reuniones de equipo, comunicación directa y seguimiento personalizado. Nos esforzamos por conocer sus necesidades y asegurar condiciones laborales dignas, estables y en un entorno respetuoso.

- \* Clientes: Mantenemos una comunicación cercana para asegurar la calidad del servicio y adaptarnos a sus requerimientos. A través de llamadas, visitas presenciales y canales digitales, recogemos sus opiniones y sugerencias.
- \* Proveedores: Establecemos relaciones basadas en la confianza y la transparencia. Priorizamos proveedores que compartan nuestros valores en materia de calidad, cumplimiento normativo y, cuando es posible, compromiso medioambiental.
- \* Asociaciones y entidades sectoriales: Aunque nuestra participación aún es limitada, estamos abiertos a colaborar con asociaciones del sector de la limpieza profesional o con aquellas que promuevan prácticas responsables, sostenibles e inclusivas.
- \* Comunidad local: Como empresa asentada en Aragón, apostamos por contribuir al desarrollo local a través del empleo, el consumo de proximidad y, en el futuro, mediante proyectos de impacto social.

Esta identificación de stakeholders nos permite tener un enfoque más estratégico y responsable de nuestras relaciones, fortaleciendo la confianza y nuestra reputación como empresa comprometida.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

### **6.1. Información adicional**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., la identificación de necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés ?principalmente clientes, empleados y proveedores? se realiza de manera informal, a través del contacto diario y directo. Aunque no contamos con un sistema estructurado, esta cercanía nos permite captar de forma ágil las inquietudes, sugerencias y observaciones de cada colectivo.

Por ejemplo:

- \* En el caso de los clientes, los responsables de equipo o la gerencia recogen personalmente comentarios sobre el servicio, los cuales se valoran para introducir mejoras o adaptaciones.
- \* Con respecto a los empleados, mantenemos una comunicación constante que permite conocer su percepción sobre las condiciones de trabajo, necesidades de conciliación o propuestas para mejorar la operativa.
- \* En relación con los proveedores, la interacción habitual permite intercambiar información útil sobre productos, condiciones y oportunidades de mejora conjunta.

Este enfoque cercano ha demostrado ser eficaz, pero también somos conscientes de la necesidad de formalizar estos canales de escucha para sistematizar la recogida de información, priorizar acciones y hacer seguimiento de los resultados.

## **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 nuestra empresa, las normas de actuación se han transmitido de forma práctica, directa y continua desde la dirección, especialmente a través de la experiencia diaria, reuniones informales y el ejemplo del propio fundador y gerente, Luis Cote Fletas.

Estas pautas se basan en principios como:

? El respeto mutuo entre trabajadores, clientes y proveedores.

? La puntualidad y responsabilidad en la ejecución del trabajo.

? El cuidado de la imagen profesional y el cumplimiento de las tareas asignadas con calidad y compromiso.

? La atención al cliente con actitud colaborativa y resolución eficaz de incidencias.

Aunque no se ha elaborado aún un documento formal (como un código de conducta), se reconoce la necesidad de estructurar estas normas en una guía interna que facilite su difusión, comprensión y cumplimiento, especialmente de cara a futuras incorporaciones y a una posible ampliación de plantilla.

### 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

En LIMPIEZAS COTE, S.L., la transmisión de la cultura organizativa se realiza de manera muy directa y natural, especialmente debido al tamaño de la empresa y la proximidad entre la dirección y el equipo. Desde su fundación, se han promovido valores como:

? La profesionalidad, ofreciendo un servicio de limpieza de calidad, constante y adaptado a las necesidades del cliente.

? La responsabilidad y el compromiso, tanto con el cliente como con el cumplimiento de las tareas asignadas.

? El trabajo en equipo y el respeto, manteniendo un ambiente laboral cercano, donde se prioriza el compañerismo y la colaboración.

? La confianza y la cercanía, tanto dentro del equipo como en la relación con los clientes.

Si bien estos valores están claramente presentes en el día a día, todavía no se han recogido en un documento formal.

## 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

Actualmente, LIMPIEZAS COTE, S.L. se encuentra en una fase inicial en cuanto a la implementación de un plan formal de Responsabilidad Social. Sin embargo, muchas de nuestras prácticas ya responden a los principios de la RSC, aunque se desarrollan de forma no estructurada. Apostamos por la creación de empleo de calidad, promovemos la igualdad de oportunidades, mantenemos una relación cercana y ética con nuestros clientes y proveedores, y comenzamos a incorporar criterios medioambientales en la selección de

productos y gestión de residuos.

Somos conscientes de la importancia de avanzar hacia una gestión más responsable y sostenible, por lo que valoramos iniciar un proceso de formalización y planificación de estas acciones para integrarlas plenamente con la estrategia del negocio.

Algunas de las acciones que ya realizamos y que se alinean con la Responsabilidad Social incluyen:

? Contratación de personal local y fomento del empleo estable.

? Flexibilidad en la organización de turnos para facilitar la conciliación laboral y familiar.

? Uso progresivo de productos de limpieza más sostenibles y seguros.

? Relaciones éticas y de confianza con nuestros proveedores y clientes.

? Formación básica en prevención de riesgos laborales y buenas prácticas.

El siguiente paso será estructurar estas acciones en un plan de RSC que nos permita medir su impacto y hacer seguimiento de manera continua, alineándolo con los objetivos de crecimiento de la empresa

#### **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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., aunque no hemos definido formalmente objetivos e indicadores específicos de seguimiento para nuestras acciones de Responsabilidad Social, sí tenemos en cuenta ciertos principios y metas generales al planificarlas.

Por ejemplo:

\* Buscamos mantener una alta satisfacción del cliente, que medimos a través del contacto directo y la continuidad del servicio.

\* Promovemos la estabilidad laboral y la contratación local, como indicadores de impacto social positivo.

\* Valoramos el uso progresivo de productos menos contaminantes como señal de mejora ambiental.

\* Observamos la evolución de aspectos como el clima laboral y la flexibilidad en los turnos como parte del compromiso con nuestro equipo.

Estas referencias no están documentadas en un cuadro de indicadores, pero nos orientan en la toma de decisiones y en la mejora continua. En el futuro, tenemos como objetivo establecer indicadores formales que nos permitan medir con mayor precisión el impacto de nuestras acciones y facilitar su evaluación.

## **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 LIMPIEZAS COTE, S.L., la satisfacción del cliente es un aspecto prioritario que cuidamos de forma cercana y continua. Aunque no disponemos aún de un sistema estructurado de encuestas o indicadores formales, mantenemos un contacto muy directo con nuestros clientes, tanto particulares como empresas, lo que nos permite recibir retroalimentación frecuente sobre el servicio prestado.

Este contacto se realiza principalmente mediante:

? Conversaciones telefónicas o presenciales, durante la prestación de los servicios.

? Mensajes o correos electrónicos, donde los clientes pueden comunicar sugerencias, agradecimientos o incidencias.

? Observación directa del comportamiento del cliente, especialmente en servicios recurrentes, donde cualquier cambio en su actitud o en los pedidos sirve como señal para evaluar su nivel de satisfacción.

Gracias a esta relación cercana, podemos detectar posibles mejoras o necesidades específicas de forma ágil, y adaptar nuestros servicios para mantener un alto grado de fidelidad y confianza con los clientes. No obstante, estamos valorando la posibilidad de implementar un sistema más formal de recogida de opiniones y evaluación periódica, para garantizar un seguimiento más preciso y documentado de la calidad percibida.

## **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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., uno de los principales canales para detectar oportunidades de mejora en el servicio es el propio equipo de operarios, que está en contacto directo con los clientes durante las tareas de limpieza.

El personal nos traslada información relevante como:

? Comentarios recibidos directamente del cliente.

? Necesidades específicas detectadas durante el servicio (por ejemplo, zonas que requieren más atención o productos específicos).

? Incidencias puntuales que podrían afectar a la calidad del servicio así como incidencias que aunque no afectan a nuestros servicios sirven de información a los administradores de las comunidades o gerentes de los clientes para facilitarles sus resoluciones.

Esta información se comunica de forma ágil y directa al responsable de equipo o a la gerencia, lo que permite tomar decisiones inmediatas y ajustar los procedimientos si es necesario. También se aprovechan estos aportes para introducir pequeñas mejoras en la selección de productos o herramientas, y en la planificación del trabajo.

Esta vía práctica y cercana nos ha permitido mantener una capacidad de respuesta rápida y adaptativa, asegurando que las mejoras lleguen al servicio final de manera eficaz.

## **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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., identificamos oportunidades de mejora e innovación en nuestros servicios principalmente a través de la observación directa del comportamiento y comentarios de los clientes, así como del conocimiento que el personal operativo adquiere durante el desarrollo de sus tareas.

Nuestro equipo de limpieza está en constante contacto con los usuarios finales, lo que les permite detectar necesidades no cubiertas, cambios en las expectativas o sugerencias prácticas. Esta información es comunicada a los responsables, quienes analizan su viabilidad y aplican ajustes en los procedimientos, herramientas o productos utilizados.

Por ejemplo, gracias a estas observaciones hemos incorporado ciertos productos más eficaces y respetuosos con el medioambiente, reorganizado turnos para mejorar la cobertura en horarios sensibles y adaptado la frecuencia de ciertos servicios según el uso real de las instalaciones.

Aunque este sistema es informal, resulta muy útil para mantenernos en sintonía con el cliente y mejorar continuamente la calidad y eficacia de nuestras soluciones. En el futuro, valoramos implantar un sistema más estructurado para recoger y analizar esta información.

## **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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., la prestación del servicio de limpieza se basa en procedimientos internos definidos, que permiten garantizar un nivel homogéneo de calidad, seguridad y eficiencia en todos nuestros trabajos.

Estos procedimientos incluyen:

- ? Planificación de tareas según el tipo de cliente (oficinas, comunidades, locales comerciales) y las necesidades específicas del espacio.
- ? Asignación clara de funciones al personal de limpieza, con indicaciones sobre productos, herramientas y zonas de intervención.
- ? Uso de productos y materiales adecuados, siguiendo criterios de eficacia, seguridad y, en la medida de lo posible, respeto medioambiental.
- ? Protocolos de seguridad e higiene, especialmente importantes en espacios sensibles como centros sanitarios.

Además, el equipo responsable realiza supervisiones periódicas para verificar que las tareas se están desarrollando correctamente y conforme a lo establecido, haciendo ajustes cuando se detectan desviaciones o nuevas necesidades.

Aunque estos procedimientos aún no están completamente formalizados en manuales escritos, sí se aplican de forma consistente y compartida por todo el equipo.

Actualmente estamos trabajando para documentarlos y reforzar la formación continua del personal, con el objetivo de consolidar una cultura de calidad basada en la mejora constante.

### **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**

Nuestro servicio postventa se basa en la atención directa e inmediata ante cualquier incidencia.

Si un cliente manifiesta alguna queja o necesidad posterior a la prestación del servicio, se realiza una revisión inmediata del trabajo realizado y, si es necesario, una repetición o refuerzo del servicio sin coste adicional.

Esta respuesta rápida y personalizada genera confianza y fidelización.

Aunque no contamos con un departamento específico de postventa, la cercanía con nuestros clientes nos permite actuar de forma ágil, ofreciendo soluciones eficaces que refuercen la calidad del servicio prestado.

### **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**

Proporcionamos información clara sobre nuestros servicios a través de varios canales.

Disponemos de una página web ([www.limpiezascote.com](http://www.limpiezascote.com)) donde se describe la oferta de servicios, además de proporcionar atención personalizada vía telefónica o correo electrónico.

A los clientes se les entrega información detallada sobre los servicios contratados, condiciones de pago y tiempos de ejecución. También explicamos el tipo de productos que utilizamos y resolvemos cualquier duda antes, durante o después de la prestación del servicio.

Esta transparencia contribuye a generar confianza y establecer relaciones a largo plazo.

## **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 evaluación de la satisfacción de las personas empleadas se realiza de manera informal a través de la comunicación directa con el equipo.

La dirección mantiene una relación cercana con el personal, lo que facilita que se puedan expresar opiniones, sugerencias o preocupaciones en cualquier momento. Esta comunicación se da especialmente en reuniones breves durante las jornadas de trabajo o mediante el contacto diario.

Aunque actualmente no existe un sistema estructurado de encuestas o entrevistas periódicas, esta dinámica de escucha activa ha permitido resolver problemas de forma rápida y mejorar el ambiente laboral.

### **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.**

En LIMPIEZAS COTE, S.L. promovemos la igualdad de oportunidades desde el momento de la selección del personal. Valoramos la experiencia y la actitud profesional sin discriminación por razones de género, edad, nacionalidad u otras circunstancias personales.

Las condiciones laborales, formativas y de desarrollo son iguales para todos los miembros del equipo, basadas en criterios de rendimiento y compromiso.

La diversidad de nuestro equipo, compuesto por personas de diferentes orígenes y perfiles, es una fortaleza que nos enriquece y refuerza nuestro enfoque de respeto y equidad.

Aunque no contamos aún con un plan formal de igualdad, aplicamos estos principios de forma transversal en nuestra operativa diaria, y nos planteamos definir políticas más estructuradas en el corto plazo.

### **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.**

Contamos con medidas básicas que favorecen la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, como la flexibilidad en la asignación de turnos y la adaptación de horarios cuando las circunstancias personales lo requieren.

Procuramos tener en cuenta las necesidades familiares del personal, especialmente en

casos de hijos menores o personas dependientes a cargo. Estas decisiones se toman de forma cercana y caso por caso, facilitando soluciones rápidas.

Aunque no existe un plan de conciliación formal, esta sensibilidad es una práctica habitual dentro de nuestra gestión de personal y valoramos avanzar hacia una estructura más definida para reforzar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

## **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.**

La formación se gestiona de manera práctica, a través de la observación de las necesidades del equipo durante el desarrollo de sus funciones.

Cuando se detectan áreas de mejora o necesidades específicas, la dirección propone sesiones de refuerzo o acompañamiento en el puesto de trabajo.

Además, se fomenta el aprendizaje continuo mediante el intercambio de buenas prácticas entre compañeros con más experiencia.

Aunque no existe un plan formativo estructurado, se prioriza la formación operativa relacionada con el uso correcto de productos, protocolos de seguridad, y la mejora de la calidad del servicio. Estamos valorando establecer un programa de formación interna más formalizado que permita sistematizar este enfoque y ampliar las competencias del equipo.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

El desarrollo de las personas en LIMPIEZAS COTE, S.L. se promueve desde la experiencia directa en el puesto de trabajo.

Apostamos por la promoción interna, de modo que aquellas personas que muestran compromiso, responsabilidad y buen desempeño puedan asumir mayores responsabilidades, como liderar equipos o coordinar servicios.

Aunque no contamos aún con un plan de desarrollo formal, evaluamos de forma continua el rendimiento del personal y fomentamos su crecimiento a través de la formación práctica y el acompañamiento por parte de la dirección. Esta estrategia favorece la motivación del equipo y contribuye a la fidelización del talento.

## **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.**

Contamos con un servicio de prevención de riesgos laborales que asesora y supervisa nuestras actividades para garantizar condiciones seguras de trabajo siendo Mas Prevención la empresa contratada.

Se realizan evaluaciones de riesgos de cada puesto y se establecen medidas preventivas, como la entrega de equipos de protección individual (EPIS), formación en seguridad laboral y protocolos específicos para el uso de productos de limpieza.

Además, se llevan a cabo revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento normativo y corregir posibles deficiencias. Esta estructura nos permite garantizar un entorno laboral seguro y minimizar los riesgos asociados a nuestra actividad.

### **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 LIMPIEZAS COTE, S.L. medimos algunos consumos de recursos como agua, electricidad y productos de limpieza, especialmente aquellos que tienen un impacto directo en la operativa diaria.

Aunque no contamos con una herramienta digital o sistema automatizado para este control, realizamos un seguimiento manual de estos consumos a través de registros internos y la observación del personal responsable.

Este control nos permite identificar posibles excesos o desviaciones y adoptar medidas correctoras como la optimización del uso de maquinaria, la revisión de rutinas de limpieza o la sustitución de productos por otros más eficientes y sostenibles.

Consideramos importante continuar mejorando este sistema con herramientas más sistematizadas que nos ayuden a reducir nuestro impacto ambiental.

#### **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.**

En LIMPIEZAS COTE, S.L. gestionamos adecuadamente los residuos generados durante nuestra actividad.

El personal está instruido para clasificar y desechar los residuos según el tipo: envases, papel, restos orgánicos o residuos especiales, especialmente cuando se utilizan productos de limpieza que requieren un tratamiento específico.

Colaboramos con servicios municipales y gestores autorizados para la retirada adecuada de residuos.

Aunque no contamos con un plan medioambiental formalizado, aplicamos criterios de separación, minimización de desperdicio y uso racional de materiales. Esta responsabilidad forma parte de nuestro compromiso con el entorno y la mejora continua de nuestras prácticas.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

##### **25.1. Información adicional.**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., nuestra implicación en la comunidad se ha dado hasta ahora de manera puntual, principalmente a través de acciones solidarias esporádicas o colaboraciones con entidades locales cuando surgen oportunidades concretas.

### **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.**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., aunque no disponemos de un plan formal que articule nuestros proyectos sociales con la estrategia del negocio, sí existe una conexión práctica y real entre nuestras acciones sociales y los objetivos generales de la empresa.

Nuestras decisiones se orientan a responder a tres ejes fundamentales:

\* Sociales: Favorecemos la empleabilidad local, dando prioridad a personas del entorno cercano, promoviendo la igualdad de oportunidades y facilitando la conciliación laboral y familiar mediante turnos flexibles. Esto no solo beneficia a la comunidad, sino que también

mejora la estabilidad y compromiso del personal, lo cual redundará en la calidad del servicio.

\*Ambientales: Hemos comenzado a implementar medidas que minimizan el impacto ambiental de nuestra actividad, como el uso responsable de productos de limpieza, la selección de opciones más sostenibles y la gestión adecuada de residuos. Esto refleja una conciencia creciente sobre nuestra responsabilidad ecológica y mejora la percepción de nuestros clientes.

\*Económicas: Entendemos que una gestión responsable también debe ser sostenible económicamente. Por ello, buscamos equilibrar la eficiencia operativa con prácticas justas y responsables, lo cual fortalece nuestra reputación y nos posiciona como una empresa confiable en el sector.

Estas acciones, aunque aplicadas de forma no estructurada, están alineadas con la visión y valores de la empresa, y reflejan una forma de actuar coherente con nuestra realidad como PYME comprometida. A futuro, nos proponemos estructurar estos vínculos en un plan de Responsabilidad Social más definido, que permita consolidar y medir mejor nuestra contribución a la comunidad y al entorno.

## **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**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., las actuaciones sociales que desarrollamos se comunican principalmente al equipo interno más cercano, especialmente a los encargados y al personal operativo involucrado, pero no se difunden aún de forma sistemática ni se promueve suficientemente la participación activa de todos los grupos de interés.

Cuando realizamos alguna colaboración puntual con la comunidad informamos a las personas directamente relacionadas, pero no siempre al conjunto de la plantilla ni a proveedores o colaboradores externos.

Somos conscientes de que compartir estas acciones de forma más amplia no solo mejoraría el clima interno y el sentido de pertenencia del equipo, sino que también podría generar oportunidades de colaboración con otros actores del entorno. Por ello, consideramos necesario avanzar hacia una comunicación más abierta y participativa, que incluya canales internos de información, espacios para proponer iniciativas y reconocimiento a quienes se implican 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?**

Se informa únicamente cuando se demanda

### **28.1. Información adicional**

Hemos realizado algunas acciones de comunicación en la comunidad local relacionadas con iniciativas sociales, aunque de manera puntual y no planificada. En ocasiones, estas acciones han consistido en:

? Comunicación informal con clientes y proveedores sobre acciones de apoyo a personas o colectivos vulnerables.

? Participación esporádica en eventos locales.

Estas actividades han servido para mostrar nuestro compromiso con el entorno, pero no han formado parte de una estrategia de comunicación estructurada.

## **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.**

En LIMPIEZAS COTE, S.L., somos conscientes del impacto ambiental que puede generar nuestra actividad, especialmente en el uso de productos químicos, agua y energía. Por ello, llevamos a cabo diferentes acciones orientadas a evaluar y reducir nuestro impacto ambiental, con medidas prácticas aplicadas al trabajo diario.

Entre nuestras acciones destacamos:

- Segregación de residuos: El personal está instruido para separar correctamente los residuos generados durante el servicio, especialmente aquellos derivados de productos químicos, siguiendo las normativas de seguridad y medioambiente. Se utilizan contenedores diferenciados y se colabora con gestores autorizados para su tratamiento adecuado.
- Uso eficiente de recursos naturales: Hemos adoptado pautas para optimizar el consumo de agua y electricidad durante la realización de los trabajos. Además, sensibilizamos al personal sobre el uso responsable de materiales y productos, evitando desperdicios.
- Sustitución progresiva de productos convencionales por otros más sostenibles, menos agresivos para el medioambiente y seguros para las personas, sin afectar a la calidad del servicio.
- Revisión y mejora continua de procedimientos: Supervisamos las rutinas de trabajo para detectar posibles excesos en el uso de recursos o malas prácticas, aplicando correcciones cuando es necesario.

A medida que avancemos, tenemos como objetivo formalizar un plan ambiental más amplio, con indicadores de seguimiento que nos permitan medir y mejorar nuestro desempeño ecológico, contribuyendo así a una limpieza profesional más responsable y sostenible.

### **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 LIMPIEZAS COTE, S.L. utilizamos algunos indicadores de forma básica para hacer seguimiento de nuestras operaciones, aunque aún no los recogemos ni analizamos de forma estructurada, y no están directamente vinculados a una estrategia frente al cambio climático. A pesar de ello, estamos cada vez más concienciados sobre el impacto ambiental de nuestra actividad y sobre la necesidad de actuar con responsabilidad.

Como parte de ese compromiso, comenzamos a observar ciertos aspectos que nos ayudarán a reducir nuestra huella ambiental y, por tanto, a contribuir de manera directa a mitigar los efectos del cambio climático:

Monitorizamos de forma interna el consumo de productos de limpieza, priorizando aquellos que sean menos contaminantes y con certificación ecológica.

En LIMPIEZAS COTE, S.L. utilizamos algunos indicadores de forma básica para hacer seguimiento de nuestras operaciones, aunque aún no los recogemos ni analizamos de forma estructurada, y no están directamente vinculados a una estrategia frente al cambio climático. A pesar de ello, estamos cada vez más concienciados sobre el impacto ambiental de nuestra actividad y sobre la necesidad de actuar con responsabilidad.

Como parte de ese compromiso, comenzamos a observar ciertos aspectos que nos ayudarán a reducir nuestra huella ambiental y, por tanto, a contribuir de manera directa a mitigar los efectos del cambio climático:

? Monitorizamos de forma interna el consumo de productos de limpieza, priorizando aquellos que sean menos contaminantes y con certificación ecológica.

? Empezamos a revisar el uso de recursos como agua y energía eléctrica, especialmente en instalaciones donde prestamos servicios, con el objetivo de minimizar el derroche y aplicar prácticas de limpieza más sostenibles.

? Nos planteamos incluir en el futuro indicadores específicos como el volumen de residuos generados, el porcentaje de productos sostenibles utilizados, o la frecuencia de desplazamientos del personal, para poder evaluar y reducir nuestro impacto ambiental.

Este enfoque marca el inicio de un proceso de mejora hacia una gestión más alineada con la lucha contra el cambio climático, en el que esperamos seguir avanzando con la ayuda de herramientas más técnicas, sensibilización del equipo y colaboración con proveedores responsables.

## **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 LIMPIEZAS COTE, S.L., estamos comprometidos con la transición hacia un modelo de economía circular que permita reducir el impacto ambiental de nuestra actividad de limpieza profesional. Este compromiso se traduce en diversas acciones concretas ya implementadas o en fase de desarrollo:

1. Reutilización y alargamiento de la vida útil de materiales y equipos:

- Priorizamos la adquisición de útiles de limpieza duraderos y de alta calidad que reduzcan la necesidad de reemplazos frecuentes.
- Mantenemos un protocolo interno de mantenimiento y limpieza de equipos para alargar su vida útil, minimizando la generación de residuos innecesarios.

2. Uso de materiales reciclados y reciclables:

- Siempre que es posible, optamos por productos envasados en materiales reciclados o reciclables.
- Estamos en proceso de sustituir envases de un solo uso por opciones a granel o reutilizables, trabajando en colaboración con nuestros proveedores para facilitar esta transición.

3. Gestión y reciclaje de residuos:

- Clasificamos y segregamos correctamente los residuos generados durante los servicios de limpieza (papel, plásticos, envases químicos, etc.), en cumplimiento con la normativa vigente y en colaboración con gestores autorizados.
- Se han habilitado puntos específicos de recogida para residuos peligrosos y envases de productos químicos, garantizando su tratamiento adecuado.

4. Reducción del consumo de recursos:

- Se han implementado medidas para minimizar el uso de agua y electricidad, incluyendo campañas internas de sensibilización al personal y mejora en la programación de tareas para optimizar recursos.
- Se promueve el uso eficiente de la maquinaria (por ejemplo, fregadoras automáticas), programando su uso en función de necesidades reales.

5. Formación y concienciación:

- El personal recibe formación básica sobre economía circular y sostenibilidad aplicada a su puesto de trabajo, con el objetivo de implicar activamente a toda la plantilla en la estrategia medioambiental de la empresa.

6. Evaluación continua y mejora:

- Aunque no contamos aún con indicadores formales, realizamos un seguimiento cualitativo de las prácticas circulares implantadas y nos proponemos definir métricas específicas que nos permitan medir y mejorar nuestro desempeño ambiental a medio plazo.

Estas iniciativas forman parte del compromiso de LIMPIEZAS COTE, S.L. con la sostenibilidad, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (especialmente el ODS 12 ? Producción y Consumo Responsables), reforzando nuestra responsabilidad empresarial y nuestro papel activo en la mejora del entorno.

## 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

En LIMPIEZAS COTE, S.L., la comunicación ambiental con los grupos de interés implicados se realiza de forma directa y adaptada al tipo de relación que se mantiene con cada colectivo. Aunque actualmente no existe una estrategia de comunicación ambiental estructurada, sí se comparten de manera puntual y operativa las iniciativas medioambientales con aquellos grupos directamente involucrados en su desarrollo o ejecución.

Por ejemplo:

? Empleados: Se informa al personal de los cambios en los productos utilizados, especialmente cuando se sustituyen por opciones más sostenibles, así como de las prácticas de reciclaje y reducción de consumo energético que deben aplicar durante la jornada laboral. Esta comunicación suele realizarse en reuniones de equipo, formaciones breves o mediante la transmisión directa desde los responsables de zona.

? Clientes: En casos concretos, como la implementación de productos de limpieza ecológicos o cambios en los protocolos de uso eficiente de recursos, se comunica a los clientes, especialmente si estos cambios suponen una mejora del servicio o una adaptación a sus propias políticas ambientales. Estas comunicaciones se realizan mayoritariamente de forma verbal o por correo electrónico, destacando la mejora del impacto ambiental como valor añadido del servicio.

? Proveedores: Se mantiene un diálogo abierto con proveedores sobre la elección de productos con menor impacto ambiental, fomentando relaciones basadas en criterios de sostenibilidad compartida. Estas conversaciones se enfocan en la selección de productos reciclados, biodegradables o con certificados medioambientales.

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

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

En LIMPIEZAS COTE, S.L. aplicamos un enfoque de economía circular en la gestión de residuos, tanto en nuestras operaciones internas como en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Hemos establecido una cadena circular de residuos que nos permite minimizar el impacto ambiental, fomentar la reutilización de materiales y promover una cultura de reciclaje responsable.

Ofrecemos a nuestros clientes una solución sencilla, asequible y adaptada a sus necesidades para gestionar correctamente sus residuos. Esto incluye:

- Asesoramiento sobre clasificación y separación de residuos en origen.
- Suministro de contenedores diferenciados según tipo de residuo (papel, plásticos, orgánico, peligrosos, etc.).
- Gestión coordinada con gestores autorizados para la recogida y tratamiento adecuado.
- Revisión y seguimiento del proceso para garantizar la correcta trazabilidad y cumplimiento de normativas ambientales.

Además, formamos a nuestro personal en buenas prácticas para optimizar el uso de materiales, reducir el desperdicio y asegurar que todos los residuos generados en los servicios de limpieza se gestionen de forma segura y ecológica.

Nuestro objetivo es seguir mejorando esta cadena circular y facilitar su implementación a más clientes, contribuyendo así a una economía más sostenible y responsable con el medioambiente.

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

En LIMPIEZAS COTE, S.L., entendemos la Responsabilidad Social no como una obligación externa, sino como una forma natural de gestionar nuestra empresa: comprometida con las personas, respetuosa con el entorno y orientada a la mejora continua. A pesar de ser una pyme, y de no contar con grandes estructuras, hemos desarrollado múltiples prácticas responsables que reflejan nuestros valores fundamentales: profesionalidad, cercanía, sostenibilidad y compromiso.

Desde el punto de vista social, promovemos el empleo local y estable, facilitamos la conciliación familiar con turnos adaptados, fomentamos la igualdad de oportunidades y priorizamos un trato justo y digno para todo el equipo humano. Escuchamos activamente a nuestros grupos de interés, especialmente empleados y clientes, y mantenemos una comunicación directa que nos permite mejorar cada día.

En el ámbito ambiental, estamos dando pasos firmes hacia una actividad más sostenible. Contamos con una cadena circular de residuos, asesoramos a nuestros clientes para que también puedan reciclar de forma sencilla y asequible, y fomentamos el uso eficiente de los recursos naturales. Además, priorizamos productos con menor impacto ecológico y sensibilizamos a nuestro personal en prácticas respetuosas con el medioambiente.

Desde la dimensión económica, apostamos por la eficiencia, el cumplimiento normativo y la

transparencia, convencidos de que una gestión responsable es también una forma de asegurar la viabilidad y reputación de la empresa a largo plazo.

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social es real, aunque todavía informal en muchos aspectos. Sabemos que el siguiente paso es formalizar y estructurar todo lo que ya venimos haciendo, para medirlo, mejorarlo y compartirlo. Por ello, participar en este proceso de autoevaluación ha sido una gran oportunidad para reflexionar y prepararnos para consolidar nuestra estrategia de sostenibilidad en los próximos años.

### **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 5. Igualdad de género.
- 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.