Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

SEITE REPARACIONES, S.L.
CIF:B44257475
Polígono los Hostales Nave 20
44195 - Teruel
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

En SEITE REPARACIONES, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

POLIGONO LOS HOSTALES NAVE 20 y 21 - 44195 TERUEL

03 - Sector. Actividad

Prestamos servicio de instalación y mantenimiento de calefacción y climatización en toda la provincia de Teruel y poblaciones limítrofes como Molina de Aragón, Daroca, Ademuz y Segorbe. También, somos SAT oficial de marcas del sector como ACV, DOMUSA, EDILKAMIN, EOSS, HAIER, HONEYWELL, LASIAN, MORETTI, RAVELLI, THERMOR y WOLF. Nuestros clientes finales son particulares, comunidades de vecinos, sitios públicos, hostelería, residencias de ancianos y empresas del sector industrial .

04 - Año comienzo actividad.

2011

05 - Número de personas empleadas

Somos 10 personas. Gerencia (2 autónomos) y 8 trabajadores (trabajadores en régimen general)

06 - Persona contacto

Pilar Marco Pinzón

07 - E-mail contacto

info@seiteteruel.es

08.- Página web

WEB SAT OFICIAL
https://www.seiteteruel.es
WEB SERVICIO INSTALACION y MANTENIMIENTO
https://www.seitemantenimientos.es/
WEB VENTA ONLINE RECAMBIOS
https://www.seitereparaciones.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

Pertenecemos a asociaciones e instituciones que nos permiten estar en contacto con nuevas tendencias de gestión empresarial para conocer la evolución y necesidades del mercado. A veces incluso anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés.

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

No

2.1. Información adicional

No es que creamos que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores al 100%, porque obviamente trabajamos y vivimos en sociedad y una empresa sola no va a ningún sitio. Necesitamos de un equipo de trabajo profesional, apoyo y asesoramiento. El cambio debe partir desde la empresa teniendo un interés real por el entorno en el que realiza su actividad empresarial.

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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

Alineando la estrategia con los valores de la empresa, crecemos de manera responsable en nuestra cartera de servicios y proveedores. Es por ello que defendemos la selección de proveedores locales y se recicla al máximo los residuos de los trabajos realizados con diversos gestores deresiduos autorizados.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

4.1. Información adicional

SOCIALMENTE
Colaboramos con ENTIDADES DEPORTIVAS LOCALES convencidos de que el deporte contribuye a la consecución del ODS 1. Fin de la Pobreza y ODS 5. Igualdad de género.

Colaboramos con MANOS UNIDAS para apoyar la consecución del ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. PAra 2024, estamos seleccionando proyecto que apoye ODS6 porque somos fontaneros, y tiene relación con nuestro trabajo.

Colaboramos con OPEN ARMS para apoyar la consecución del ODS 10.7 Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, entre otras cosas mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas.

MEDIOAMBIENTALMENTE
Colaboramos con la ASOCIACIÓN ACACIA de Teruel, para plantar árboles o ayudar a mantener los existentes. para apoyar la consecución del ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, porque somos conscientes de la contaminación ambiental que genera nuestra actividad en cuanto a la emisión de gases fluorados o producción de CO2 asociadas tanto a aspectos aguas arriba (desplazamiento de trabajadores, residuos generados en operaciones...) como a aspectos aguas abajo (transporte y distribución, uso de productos...) o emisiones directas (vehículos de empresa o instalaciones propias).

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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros principales grupos de interés: trabajadores, clientes y proveedores .
Realizamos encuestas de movilidad a las personas que forman nuestro equipo de trabajo para cálculo de huella de carbono.

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

Continuamos abordando acciones del plan estratégico para desarrollo y mejora empresarial. Entre las que destacamos el manual de buenas prácticas. Además, se realizan encuestas a los grupos de interés, cuyos resultados están directamente relacionados con la planificación estratégica. Anualmente, estos datos se analizan y nos sirven como base para establecer nuevos objetivos estratégicos.

Analizando y contrastando los datos y resultados obtenidos, se han definido nuevas líneas de negocio atendiendo a las demandas de nuestros grupos de interés. Por ejemplo: se ha empezado a prestar servicio de instalación y mantenimiento de recuperadores de calor, que contribuyen a reducir el consumo energético de climatización en un 75% ODS 11.6. Además, hemos empezado a trabajar energía eléctrica procedente de energías renovables ODS 7..2

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

Hemos desarrollado el manual de acogida y el manual de buenas prácticas

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Se realizan reuniones programadas como canal de comunicación con el equipo de trabajo, tanto para transmitir información como para recibir el feedback del equipo de trabajo y exista comunicación fluida bidireccional.

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

El personal de la empresa se ha formado en Responsabilidad Social y Economía Circular
Nuestro equipo de trabajo vela y apoya el ODS8 (Trabajo decente y crecimiento económico):
- Desarrollando una política salarial diferenciadora con condiciones superiores al convenio del metal
- Disponemos de política de conciliación laboral personal. Se adaptan los horarios de

trabajo pensando en el bienestar de los trabajadores
- Llevamos acabo anualmente, plan de formación desarrollado a medida, en función de las necesidades individuales y de la empresa
- Se llevan acabo diferentes acciones puntuales a lo largo del año, para mejorar el bienestar y ambiente laboral. Este año hemos contratado a un coach empresarial para analizar el trabajo de oficina.
- En aras de favorecer la integración social, la empresa cuenta con una persona con grado de discapacidad

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

Nos encontramos en la fase de fijar los objetivos e indicadores para medición y mejora empresarial, en el campo de la Responsabilidad Social.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

11.1. Información adicional

Dentro del plan de desarrollo empresarial, se ha fijado la realización de encuesta de satisfacción del cliente tras la realización del servicio y su posterior evaluación una vez al año.

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 su implantación

12.1. Información adicional

Tras la evaluación de encuesta de satisfacción del cliente realizadas en 2022:
1. Se ha incorporado centralita digital para facilitar a los clientes el contactar con el departamento que necesiten
2. Se ha aumentado el número de personas que forma nuestro equipo de trabajo para reducir tiempos de espera en la realización del servicio
3. Desde el departamento comercial, se ha incorporado un procedimiento más ágil para la realización y entrega de presupuestos

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

Como consecuencia de la formación continua de los trabajadores, y de las encuestas de satisfacción de clientes/proveedores/trabajadores, modificamos nuestra cartera de servicios ofrecida. Este año hemos empezado con la instalación y mantenimiento de recuperadores de calor, y también, instalación y mantenimiento de máquinas de aerotermia.

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 cuanto a los aspectos ambientales en la prestación del servicio estamos inscritos en el INAGA y trabajamos con ECOTIC para la gestión de residuos de gases fluorados.
En cuanto a los aspectos sociales, hemos empezado a colaborar con el INAEM, para la integración en el mundo laboral de las personas que realizan sus cursos de formación
También, hemos apoyado al IES Salvador Victoria en la motivación de su alumnado, dando alguna charla a los chicos

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

Estamos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo y disponemos de Carta de Calidad de AESSIA

Aparte, nuestro programa informático nos permite seguimiento de los avisos recibidos por parte de los clientes. Recientemente hemos ampliado los módulos del programa, para mejorar en la correcta gestión de los mismos ODS 8.2

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

A través de nuestro portal web www.seitemantenimientos.es, nuestros clientes pueden acceder a su área privada en la que tienen toda nuestra información relativa al sistema de PRL, obligaciones legales y RS

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

17.1. Información adicional

Los resultados de las encuestas de satisfacción de los trabajadores de 2022, han sido muy positivas. El 100% de nuestro equipo de trabajo está contento en su puesto de trabajo y se siente apoyado y valorado. Además, este año hemos empezado a premiar al trabajador con mejor calidad de servicio, teniendo en cuenta la valoración de los clientes.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

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

18.1. Información adicional.

Nuestro único requisito para acceder al puesto de trabajo de técnico es que sea un profesional conformación como instalador - mantenedor RITE, independientemente de su situación y circunstancias personales.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

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

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

Existen políticas concretas para la conciliación de la vida profesional y personal del equipo de trabajo. Porque ante situaciones de necesidades reales, prevalecen las medidas personales.

Formación y desarrollo profesional

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

20.1. Información adicional.

Recopilamos las necesidades o intereses de formación:
- A través de las encuestas de satisfacción de los trabajadores y de las reuniones periódicas con el equipo de trabajo,
- Según las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes.
- Así como la evolución de la normativa del sector.

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.

Se va a planificar formación en habilidades sociales para el equipo de trabajo, que ayude a mejorar las competencias para la atención y comunicación con el cliente y dentro del propio equipo.

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.

Velamos por el cumplimiento de la ley de PRL, pero también mejoramos los mínimos exigidos para el bienestar de nuestros trabajadores. Por ejemplo: se hace entrega de ropa laboral dos veces al año, disponen de EPIs a demanda (se han adquirido calentadores de manos individuales para el invierno), adelantamos la formación preventiva a la prestación del servicio y se adapta el horario laboral a la época del año (en verano sólo trabajamos de 7 a 15h para evitar golpes de calor).

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

En el proceso de selección de proveedores, unos de los principales requisitos es la cercanía del proveedor (82% proveedores locales). También tenemos en cuenta, que cumplan la normativa del sector, y que dispongan de: sello RSA, ISO 9001, ISO 14000 o sistema de recogida de residuos.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Se definirá política de selección de proveedores teniendo en cuenta criterios de igualdad e integración social

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

25.1. Información adicional.

Colaboramos con el IES Salvador Victoria y con el INAEM, en las campañas que realizan, en aras de mejorar y apoyar el acceso educativo de los jóvenes/adultos
Se participan en charlas, a través del ANRGIT, para potenciar el alumnado en materias STEM

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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

26.1. Información adicional.

EN NUESTRA CIUDAD
Apoyamos a las entidades deportivas locales. ODS 1 y ODS 5
Asociación Acacia. Acciones aisladas para plantación y riego de árboles. ODS 13

EN OTROS PAISES
Manos Unidas. Participamos en el programa "Somos solidarios" y tenemos el sello de "Empresa Solidaria" de Manos Unidas.
Open Arms. Colaboración para ODS 10.7

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?

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

27.1. Información adicional

Tenemos un apartado privado en nuestra web
https://www.seitemantenimientos.es/gestion/login.php

Nuestros clientes pueden ver siempre ACTUALIZADOS la documentación relativa a PRL, estar al corriente de pago con AEAT y seguridad social, seguro RC, seguro de responsabilidad civil, Industria, REA y Responsibilidad Social

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?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Disponemos de diversos canales en redes sociales de los cuales hacemos seguimiento y medimos el rendimiento de nuestras entradas. Algún canal se usa más que otro, pero estos son los medios que utilizamos:
https://www.facebook.com/seitemantenimientos
https://www.instagram.com/seitemantenimientos/
https://www.tiktok.com/@seitemantenimientos

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.

29.1. Información adicional.

Tenemos convenio firmado con ADIEGO para traslado y gestión de gases fluorados, conforme R.D. 180/2015.

Tenemos convenio firmado el gestor de residuos ECOTIC, para traslado y reciclaje de equipos como tubos fluorescentes, calderas o aire acondicionado, R.D. 180/2015.

Estamos en trámites con el INAGA para darnos de alta como pequeños productores de residuos peligrosos asociado a nuestra actividad con gases fluorados, ya que la normativa cambió (BOE el RD 27/2021) y nos afecta en este sentido. Subtipología INAGA 05A (Procedimiento 328).

Trabajamos con RECICLAJES BALLESTEROS, gestor autorizado de residuos nº autorización AR/GNP-R-94/2003 para la gestión envases como cartón, plásticos o chatarra en general.

Hemos empezado a trabajar con ATADI, para el recogida, destrucción y reciclaje de papel triturado, en la empresa

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 aras a tener una menor huella de carbono, trabajamos con energía eléctrica de fuentes renovables
Tenemos digitalizada la gestión de avisos dentro del equipo de trabajo y la facturación a clientes a través de SEITE Gestión (a través de www.seitemantenimientos.es)
Hemos aumentado el uso de la firma digital, para evitar imprimir la documentación empresarial.

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

Estamos trabajando, para añadir el apartado de recambios reacondicionados.

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?

No de una manera formal

32.1. Información adicional

No se realiza comunicación ambiental

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

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

Se lleva una buena gestión empresarial tradicional en cuanto a gestión comercial, conocimientos técnicos, control del servicio, facturación, requisitos legales, reclamaciones, recursos materiales y recursos humanos. Pero también se trabaja en paralelo apoyando algunos ODS.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Vincularemos nuestros objetivos estratégicos actuales a nivel empresarial, con mejorar en el área de responsabilidad social, para conseguir ser una empresa referente en nuestra área de influencia en línea con una estrategia bien articulada de RSE

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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.