

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MATEC CLIMA, S.L.**

CIF:B99158883

C/Gumá nº:14

50700 - Caspe

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MATEC CLIMA S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/Gumá nº 14- 50.700 - Caspe (Zaragoza)

#### 03 - Sector. Actividad

Mantenimiento y reparación de instalaciones de climatización. Instalación y reparación de piscinas.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1997

#### 05 - Número de personas empleadas

9 personas empleadas por cuenta ajena y 2 autónomos administradores

#### 06 - Persona contacto

Ana Isabel Nadal Gracia

#### 07 - E-mail contacto

[matec@telefonica.net](mailto:matec@telefonica.net)

#### 08.- Página web

[www.matecclima.es](http://www.matecclima.es) // [www.piscinasmatec.com](http://www.piscinasmatec.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

#### **1.1 Información adicional**

Los cambios sociales, tecnológicos, medioambientales y normativos actualmente son rápidos y la vigencia de los mismos en el tiempo limitada, por lo que consideramos que planificar más allá de dos o tres años vista es muy incierto.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Podemos actuar individual y localmente con independencia de que se participe en actuaciones más globales.

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **3.1. Información adicional**

tenemos una iso 14.000 en vigor

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

Se realizan actuaciones puntuales sin planificación anual

### **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**

La aplicación de nuestras normas iso 9001 y 14001 ,nos obliga a tener identificados a todos nuestros grupos de interés y a identificar necesidades y expectativas relacionados con nuestra actividad y empresa.

## **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**

El conocimiento del que disponemos en relación a nuestros grupos de interés está basado en la experiencia y en el contacto personal del día a día. No realizamos encuestas ni hemos planificado sistemas de para recopilar información de forma sistemática.

## **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**

Existe un conjunto de normas conocido por todos los empleados

### **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, si bien exclusivamente los más implicados

#### **8.1. Información adicional**

Cuando se contrata a personal nuevo, se le informa sobre nuestras normas de conducta y pautas de actuación y se resuelven las dudas que puedan surgir.

Cuando hay cambios significativos, se comunican activamente al personal de la empresa.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **9.1. Información adicional**

Especialmente en materia medioambiental y de control de residuos.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Establecemos objetivos, definimos indicadores y realizamos el seguimiento de los mismos. Los resultados de ese seguimiento se utilizan en la toma de decisiones para actuaciones futuras.

## **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**

Aparte de la recopilación de información a través de encuestas de satisfacción, disponemos de otras fuentes de medida de la satisfacción, como son la valoración en número y contenido de las posibles reclamaciones y numerosos indicadores relacionados con el número de visitas realizadas, su repetición y la efectividad de las mismas.

### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

#### **12.1. Información adicional**

Las mejoras en el servicio al cliente están vinculadas frecuentemente con la formación continua de los empleados ,por ejemplo, en nuevas tecnologías, despieces de maquinaria, cambios normativos, etc. El objetivo es aumentar la eficiencia en el servicio al cliente.

## **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**

Acudimos a ferias, vemos páginas web y analizamos las novedades que aparecen en el mercado

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

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

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

#### **14.1. Información adicional**

tenemos una iso 9001 en vigor

### **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**

Disponemos de sistemas informatizados que registran los mantenimientos realizados a cada cliente y nos avisan de los que deben realizarse en el futuro próximo ,de manera que

podemos planificar con el cliente las fechas óptimas para su ejecución.

## **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**

Disponemos de información de todos los productos o servicios que ofrecemos. Si en algún caso, a un cliente no se le proporciona información sobre el producto o servicio, simplemente comunicándolo, se le hace llegar.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### **17.1. Información adicional**

Nuestra dimensión nos permite tener un trato interno fluido. Todos los días se reúne la dirección con los operarios, se intercambian impresiones y se organiza el plan de trabajo. Este trato permite pulsar día a día la satisfacción de los empleados.

### **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

Los operarios de nuestro sector necesitan de un nivel de cualificación profesional medio, medio-alto y estar en buena disposición a actualizar sus conocimientos de forma continua. A la hora de contratar, el género nos es totalmente indiferente, En la práctica, nuestra mayor dificultad radica en encontrar personas que dispongan de una formación adecuada mínima a partir de la cual poder dotarles de una suficiente cualificación profesional.

### **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 la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Somos una empresa pequeña y las necesidades se cubren con una comunicación directa en cada momento

**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.**

En función de los cambios tecnológicos en el sector, de los nuevos modelos, las necesidades de adaptación a cambios normativos y la formación de partida de cada empleado, se programa la formación anual. Muchas empresas fabricantes, nos facilitan el acceso a algunas de las actividades formativas.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

**21.1. Información adicional.**

Hemos realizado un curso para toda la plantilla de 10 horas en "sensibilización en igualdad de género"

**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.**

Estamos desarrollando un programa de wellness corporativo con el objetivo final de acceder a la certificación de "Empresa Saludable"

**PROVEEDORES**

**Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la

organización.

### **23.1. Información adicional.**

Estamos pendientes de abordar este tema

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Hemos establecido como criterio de compra el priorizar la compra local, así como las entidades que dispongan de ISO 90001, ISO 14.000 y Plan de Igualdad

## **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.**

Las actuaciones son puntuales y no programadas, generalmente con entidades de nuestro entorno local próximo.

### **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 entornos como el nuestro, con una densidad de población tan reducida, cualquier actuación de apoyo a proyectos sociales redundará en beneficio de toda la comunidad.

### **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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a

participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **27.1. Información adicional**

Generalmente, se comunica a través de internet o directamente en el medio específico que este relacionado.

### **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 comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### **28.1. Información adicional**

.

### **AMBIENTAL**

#### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Habitualmente establecemos diversos objetivos medioambientales y definimos indicadores para su seguimiento. Por ejemplo, tenemos planificado el mantenimiento anual de los vehículos para que estén siempre en condiciones óptimas y tratamos de reducir las emisiones contaminantes de año en año. Este último año, hemos ampliado nuestro objetivo medioambiental en materia de emisiones, haciéndolo más ambicioso. El objetivo a medio plazo es la sustitución progresiva del parque de vehículos por otro menos contaminante a medida que la tecnología nos proporcione un grado suficiente de autonomía y un número adecuado de puntos de recarga y suministro que nos permitan realizar con garantías nuestra actividad empresarial.

#### **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.**

Estamos muy implicados en luchar contra el cambio climático, especialmente por trabajar en un sector, el de la climatización (airea acondicionado y calefacción) , en el que un buen



mantenimiento de las instalaciones y una praxis correcta, "marcan la diferencia".

### **Economía circular**

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

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

##### **31.1. Información adicional**

La gerente de la empresa ha realizado una formación sobre economía circular Intentamos reciclar en la medida de lo posible los elementos fungibles, aunque nuestro empeño está en eliminarlos al máximo y convertirnos en empresa "cero papel"

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

##### **32.1. Información adicional**

Como ejemplo de comunicación, en nuestra página web [www.piscinasmatec.com](http://www.piscinasmatec.com) adjuntamos nuestro Compromiso Medioambiental, informando sobre nuestros procedimientos de actuación y control y sobre el destino final de los residuos generados.

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

### **Valoración Global**

#### **34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

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

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

La gestión de residuos y voluntad de minimizar nuestra huella ecológica.

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

La alineación de proyectos sociales con la estrategia de negocio

### **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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.