

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**META OSCA, S.L.**

CIF:B22225726

Ronda Industria Parcela 100 Nave 4.-  
22004 - Huesca  
Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Meta Osca, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Ronda de la Industria, 100 - Nave 4.  
Polígono Industrial Sepes  
CP: 22006 - Huesca

#### 03 - Sector. Actividad

Metal. Servicio de asistencia técnica y mantenimiento de aparatos de climatización, calefacción y agua caliente sanitaria.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1999

#### 05 - Número de personas empleadas

8

#### 06 - Persona contacto

Alejandro Arizón Aragüés

#### 07 - E-mail contacto

[aurorasalas@metaosca.es](mailto:aurorasalas@metaosca.es)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

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

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

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

#### **1.1 Información adicional**

La actividad llevada a cabo por Meta osca, S.L., se ve afectada por los cambios en su entorno, sobre todo por los cambios normativos y legislativos que pueden producirse, que afectan al ámbito tecnológico en el que Meta Osca, S.L. se mantiene a la vanguardia, implementando aquellas herramientas, tecnología y maquinaria necesarias para lleva a cabo un servicio eficaz.

Además, uno de los compromisos adoptados por la organización es la conciliación personal y laboral de sus colaboradores.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Hoy día los cambios que se producen en el entorno, lo hacen de forma rápida y constante. Se presenta por tanto la necesidad de colaborar de forma activa con las partes interesadas, con el fin de afrontar dichos cambios, estableciendo además alianzas que permitan afrontar las nuevas situaciones que puedan presentarse.

### **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**

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

#### **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 ha destinado un porcentaje del presupuesto a proyectos sociales (CADIS). Además existe un claro compromiso social a nivel estratégico que es transmitido a toda la organización y que se refleja en acciones tales como la conciliación de la vida personal y laboral, y la formación continua que se ofrece a nuestros colaboradores.

## **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**

Los grupos de interés han sido identificados tal y como se describe en el Proceso de Planificación Estratégica.

Además, se mantiene una frecuente comunicación con los mismos con el fin de detectar sus necesidades y expectativas.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

### **6.1. Información adicional**

Una vez identificadas las partes interesadas, se mantiene una comunicación continua con ellas con el fin de conocer sus necesidades y expectativas. Para ello, la organización se encuentra a disposición de las mismas.

Además, se realizan encuestas periódicas que permiten detectar posibles áreas de mejora.

## **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

### **7.1. Información adicional**

Hasta el momento, la comunicación se realizaba de forma verbal y no sistematizada, debido al reducido tamaño de la empresa y se ha considerado eficaz.

No obstante, con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad se define un Plan de Comunicación, de tal forma que todas las comunicaciones internas han sido sistematizadas, indicando qué se comunica, quién lo comunica, a quién se comunica y con qué frecuencia se comunica, así como el canal utilizado.

### **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, pero no de manera sistemática o formal

### **8.1. Información adicional**

En el momento de la contratación de los trabajadores, se les hace entrega de la Guía del Sistema de Gestión de Calidad, en la que se da a conocer la empresa de la que forman parte y en la que, entre otros aspectos, quedan reflejadas la misión, visión y valores de la misma.

Además, en el momento en que se implanta el Sistema de Gestión de Calidad, se hace entrega de la misma Guía a todos los integrantes de la organización.

## **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, la empresa se encuentra inmersa en el proceso de implantación del Plan de Responsabilidad Social.

Somos conscientes de la necesidad existente de dar respuesta en este ámbito y se están destinando recursos con el fin de solventar las necesidades detectadas.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

Una vez realizada la formación y presentado el cuestionario de diagnóstico, así como la Declaración de Compromiso Ético, el objetivo principal es definir de forma concreta un Plan de Responsabilidad Social que contribuya a desarrollar y promover diversas actuaciones que den respuesta a las necesidades detectadas, estableciendo para ello los indicadores pertinentes.

## **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**

Actualmente, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha sistematizado el análisis de la satisfacción de nuestros clientes mediante la realización de encuestas periódicas, que permiten conocer la percepción que los mismos tienen del servicio prestado y las áreas de mejora sobre las que actuar.

### **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**

Los mecanismos para la identificación de las mejoras, se basan en la realización periódica de encuestas de calidad, por medio de las cuales se detectan las necesidades de clientes y

colaboradores, además de permitir conocer las sugerencias que éstos consideren oportunas.

Con los resultados obtenidos, se reúnen el responsable de calidad y el director y estudian la viabilidad o no de las mismas.

## **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**

La organización ha adquirido el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas, adaptándose a los cambios que surjan en las mismas.

Trabajamos de forma constante en mantenernos a la vanguardia de las innovaciones que ofrece el sector, en materia de maquinaria, e instalaciones más eficientes, con el fin de proporcionar el mejor servicio a nuestros clientes.

## **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**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Una vez prestado el servicio, la organización está a disposición del cliente para resolver cualquier duda que pueda surgir. Durante el mismo, se asesora al cliente sobre el uso y mantenimiento que se debe llevar a cabo en la instalación para evitar posibles averías por un uso inadecuado.

Además, se ofrece un servicio 24 horas, por medio de turnos de guardia rotativos, para atender posibles averías que requieran un tratamiento inmediato.

## **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**

En todo momento se ofrece al cliente un asesoramiento total sobre nuestros productos y se estudian las mejores opciones según sus necesidades; buscamos ofrecer un servicio eficaz, que proporcione toda la información requerida por cliente, y que cubra sus necesidades reales.

## **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

##### **17.1. Información adicional**

Meta Osca, S.L., es una organización que cuenta con un número reducido de colaboradores, lo que permite conocer la satisfacción de los mismos en todo momento.

No obstante, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha sistematizado la comunicación con los mismos y de forma periódica se realiza una encuesta anónima que permite conocer la satisfacción de los mismos, así como sus necesidades, expectativas y las posibles sugerencias que consideren oportuno realizar.

### **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.**

A día de hoy no se ha sistematizado un Plan específico que garantice la igualdad de Oportunidades de forma explícita, si bien, cabe destacar que la organización proporciona todos los medios a su disposición para que sus colaboradores puedan desarrollar su futuro profesional con nosotros.

Además, cabe señalar, que el acceso a las vacantes, en caso de que no pueda producirse promoción interna, se basa en los perfiles profesionales requeridos, sin tener en cuenta aspectos como el género, el origen racial, o las convicciones religiosas y políticas.

Buscamos profesionales que respondan al perfil profesional requerido, a los que ofrecer estabilidad y la posibilidad de desarrollar su carrera 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.**

La organización se preocupa por hacer una planificación de horarios que logre la conciliación de la vida personal y laboral en la medida de lo posible.

Por ello, se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- Se establecen turnos de guardias rotativos, en las que todos los colaboradores son tratados de la misma forma, sin beneficiar a unos más que a otros.
- La organización está siempre dispuesta a atender de forma personalizada a sus colaboradores, y está abierta a adaptarse a las condiciones que a cada uno le puedan ir surgiendo con el fin de facilitar una conciliación real y eficaz.
- Facilidad para planificar con tiempo los períodos vacacionales, atendiendo a las necesidades de cada trabajador, teniendo en cuenta las dificultades que se presentan la conciliación de los calendarios laborales y escolares.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

##### **20.1. Información adicional.**

De forma periódica, Dirección o el Responsable de Calidad consulta a sus trabajadores si han detectado necesidades de formación, y está en todo momento dispuesta a escuchar y analizar las sugerencias que éstos consideren oportuno realizar.

Además, periódicamente Dirección junto al Responsable de Calidad, analizan y estudian la vigencia de las formaciones ya recibidas para ofrecer a sus trabajadores la formación continua necesaria que les permita mantenerse actualizados durante el desempeño de sus funciones.

Todo ello queda reflejado en el Plan de Formación que se define anualmente, y que siempre se deja abierto a las necesidades que puedan ir surgiendo.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

##### **21.1. Información adicional.**

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

### **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.**

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

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

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.

### **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 contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

#### **24.1. Información adicional.**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

## **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.**

A día de hoy, no se han establecido planes de colaboración de forma explícita, si bien estamos en proceso de definir un Plan de Responsabilidad Social que responda a las necesidades detectadas hasta el momento.

### **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.**

Como se ha comentado en el punto anterior, a día de hoy no se ha definido un Plan de Responsabilidad Social de forma explícita, si bien se están teniendo en cuenta todos aquellos aspectos en los que podemos aportar valor, como pueden ser favorecer la conciliación personal y laboral, y ofrecer formación continua a todos nuestros trabajadores. Así mismo, nos encontramos en proceso de implantación de un Plan de Responsabilidad Social, para el que definir los indicadores pertinentes que nos permitan estudiar su implementación en la organización.

#### **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**

Hasta el momento, las comunicaciones de las actuaciones que se han llevado a cabo se han comunicado de manera verbal y no formal, debido al tamaño de la organización, que ha permitido que dichas comunicaciones fuesen eficaces.

No obstante, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha definido un Plan de Comunicación interna y externa, que permite sistematizar todas las comunicaciones que se realizan en la organización.

#### **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

#### **28.1. Información adicional**

Como se ha comentado en los puntos anteriores, nos encontramos en proceso de definir un Plan de Responsabilidad Social, para el que definir los indicadores pertinentes que nos permitan estudiar su eficaz implementación.

Éste quedará así mismo implementado en el Plan de Comunicación de la organización, de tal forma que las partes interesadas sean conocedoras del mismo.

### **AMBIENTAL**

#### **Impacto ambiental**

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

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

El compromiso de Meta Osca, S.L., en materia medioambiental se hace evidente en el fomento de las buenas prácticas desde Dirección a todos los colaboradores.

Se hace especial hincapié, en fomentar las prácticas de reciclaje, poniendo en nuestras instalaciones y a disposición de colaboradores y clientes medios para llevarlo a cabo (diferentes contenedores para la separación de residuos) permitiendo así realizar una recogida selectiva de residuos.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

### **30.1. Información adicional.**

El proceso de implantación del Plan de Responsabilidad Social, se ha comunicado internamente a nuestros colaboradores, si bien no se ha realizado formalmente.

Como se ha comentado en puntos anteriores, la implantación del Plan de Responsabilidad Social, permitirá abordar las necesidades detectadas, y se estudiará la eficacia de su implantación por medio de la definición de los indicadores pertinentes.

### **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**

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

### **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 no de manera sistemática u organizada

### **32.1. Información adicional**

Desde Dirección, se hace hincapié de forma verbal de las buenas prácticas medioambientales a todos los colaboradores de la organización.

Si bien, una vez se defina el Plan de Responsabilidad Social, esté se implementará en el Plan de Comunicación, de tal forma que las comunicaciones pertinentes se realicen de forma sistematizada y lleguen a todas las partes interesadas.

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

7

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Nuestro punto fuerte es la gestión de personas que realizamos, atendiendo de forma personalizada a sus necesidades, intentando lograr una conciliación efectiva de la vida personal y laboral, ofreciendo además estabilidad y la posibilidad de desarrollar su carrera profesional junto a nosotros.

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

A día de hoy, estamos comenzando una etapa de implementación formal del Plan de Responsabilidad Social, son varias las áreas que debemos mejorar y somos conscientes de ello.

Una de las áreas que se deben mejorar, es nuestro compromiso medioambiental, estableciendo acciones que permitan colaborar en la conservación del medioambiente.

## 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.