

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**LASIAN TECNOLOGÍA DEL CALOR**

CIF:B50141894

P.i. las Norias, Parcela 7

50450 - Muel

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

LASIAN Tecnología del Calor S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Industrial Las Norias, Parcela Nº 7 - 50450 - Muel (Zaragoza)

#### 03 - Sector. Actividad

Fabricación y comercialización de productos para calefacción y A.C.S.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1967

#### 05 - Número de personas empleadas

49

#### 06 - Persona contacto

Isabel Bayad Artigas

#### 07 - E-mail contacto

ibayad@lasian.es

#### 08.- Página web

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

### **1.1 Información adicional**

LASIAN Tecnología del Calor está certificada bajo la norma ISO 9001:2015 y de acuerdo al sistema de gestión de calidad, anualmente se realiza un análisis de contexto mediante un análisis DAFO donde se determinan las cuestiones y aspectos internos y externos que impactan en la misión y en la dirección estratégica de la organización. En función de la evaluación del impacto en la organización, estas cuestiones se clasifican como debilidades y fortalezas en el caso de las cuestiones internas, o amenazas y oportunidades en el caso de las cuestiones externas. Con los resultados obtenidos en el análisis de contexto se lleva a cabo una evaluación de riesgos estableciendo la probabilidad y el impacto de los riesgos/oportunidades identificados e implementando las acciones necesarias para abordar estos riesgos/opotunidades.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Creemos que los temas mencionados anteriormente son temas necesarios a abordar independientemente del tamaño de la empresa. Y más, dada la situación actual del entorno cambiante en el que vivimos, Las tendencias globales siempre van a tener un impacto en mayor o menor medida en la organización, por lo que es primordial tomar las acciones necesarias para abordar estos temas y seguir evolucionando en la misma dirección que nuestro entorno va cambiando. La capacidad de adaptación al cambio y a las diferentes situaciones que vivimos, es una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo de una empresa. Ya lo dice el refrán: "Renovarse o morir".

## **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?**

Sin respuesta

#### **3.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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**

Creemos que no debe haber una partida destinada a estos apartados; sino que lo que

debemos hacer es trabajar estos apartados de forma transversal dentro de todos y cada uno de los distintos planes y proyectos.

## **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**

Tal como establece la norma ISO 9001, como parte del análisis del contexto de la organización, con nuestro sistema de gestión de calidad tenemos identificados los grupos de interés de la empresa (partes interesadas), así como sus necesidades y expectativas (incluidos los requisitos pertinentes al sistema de gestión de calidad). Periódicamente, se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

**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**

Tal y como se ha comentado anteriormente, nuestro sistema de gestión de calidad tiene identificadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Y periódicamente se realiza el seguimiento y revisión de éstas. Algunos de los mecanismos utilizados son reuniones periódicas con clientes y delegaciones comerciales, encuestas, jornadas formativas, etc.

## **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 a disposición de todas las personas de la organización

### **7.1. Información adicional**

Existe un código de conducta para evitar el acoso laboral dentro de la empresa.

**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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Existe una comunicación mensual tanto escrita como verbal, donde se informa de los objetivos mensuales y cuatrimestrales de la empresa y el estado de su consecución.

## **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**

Hemos comenzado a trabajar en un nivel básico para poder tener unos cimientos sólidos.

### **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**

No aplica por no haber plan

## **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**

Nuestro sistema de gestión de calidad ISO 9001 dispone de una metodología para la evaluación de satisfacción del cliente el cual consiste en evaluar periódicamente la opinión de nuestros clientes mediante una encuesta de satisfacción, cuyas respuestas posteriormente son analizadas y evaluadas por el Departamento de Calidad, y en vista de los resultados obtenidos, adoptar las medidas mejora necesarias. Así como el trato y comunicación directa del Departamento Comercial y de Postventa con los clientes a diario, que también supone un feedback para la empresa.

#### **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 saber si son exitosas

##### **12.1. Información adicional**

De acuerdo a la norma ISO 9001, nuestro sistema de gestión de calidad dispone de mecanismos para el análisis y evaluación de los datos e información que surgen gracias al seguimiento y medición, así como las oportunidades de mejora.

### **Innovación en los productos y servicios**

#### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

### **13.1. Información adicional**

Desde LASIAN Tecnología del Calor, se llevan a cabo diferentes labores de investigación para desarrollo de nuevos productos y mejora de los existentes. Desde la asistencia y participación en diferentes ferias relacionadas con el sector, así como la colaboración en proyectos de investigación con la Universidad de Zaragoza, y con otros organismos y entidades oficiales pertenecientes al sector. Además, de los diferentes canales de diálogo bidireccional establecidos con cliente y proveedores.

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

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

Sin respuesta

#### **14.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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**

De acuerdo con la norma ISO 9001, disponemos de un procedimiento de gestión de satisfacción del cliente y servicio postventa, el cual se revisa y actualiza periódicamente. Todas las consultas y reclamaciones de los clientes/usuarios finales son canalizadas normalmente a través de los servicios técnicos oficiales de LASIAN, o en ocasiones, los clientes se ponen en contacto directamente con LASIAN, y a través del departamento de postventa, se registran dichas reclamaciones y se hace un seguimiento directo de éstas, para estudiarlas y poder dar respuesta o solución de forma ágil y eficaz al cliente.

El departamento de postventa siempre retroalimenta con esta información al departamento de calidad y otros departamentos con el fin de investigar las posibles causas de insatisfacción del cliente, e implementar las acciones pertinentes para la mejora de la calidad del servicio y/o producto.

## **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**

Como ya se ha comentado anteriormente, en nuestra página web está disponible toda la documentación de producto tanto técnica como comercial para su consulta y descarga. Toda ella de acuerdo a la normativa aplicable. Además, también se dispone de una intranet donde pueden acceder tanto los servicios técnicos oficiales y delegados comerciales, para la consulta y descarga de información técnica (parámetros, despieces, manuales técnicos,

etc.) a la que solamente pueden tener acceso personal cualificado.

Actualmente también se está trabajando en un canal de youtube con vídeos tutoriales dirigidos en principio a los servicios técnicos, con consejos y explicaciones sobre la instalación del producto, mantenimiento y resolución de algunos problemas.

En referencia a las tarifas de precios, ofertas, condiciones de pago y entrega, siempre se proporciona información clara, transparente y honesta, y se actualiza e informa a todas las partes interesadas en función los cambios realizados.

## **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**

Se efectúa una encuesta anual para conocer la satisfacción de las personas empleadas.

### **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.**

Cualquier vacante se trata de cubrir con personal interno. Además se publican los puestos disponibles.

### **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 conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se ha fomentado la posibilidad de realizar teletrabajo adecuando las tecnologías para poder llevarlo a cabo. También se ha fomentado la flexibilidad horaria así como la creación del jornada intensiva durante la época estival.

### **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.**

Somos conscientes de la necesidad de una adecuada formación del personal como vía para mantener y aumentar la calidad de nuestros productos y servicios, y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos con nuestros clientes. Por ello, los responsables de cada Departamento, y en último término, el Director General, realizan la evaluación constante de todo el personal a su cargo, identificando las necesidades de formación de los empleados en función de su formación inicial, puesto de trabajo que ocupan y los objetivos de la empresa.

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

Sin respuesta

**21.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**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.**

Sin respuesta

**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.**

Sin respuesta

**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.**

Sin respuesta

**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.**

Tal y como se ha indicado en el punto anterior, se colabora de forma puntual en algunas actividades o eventos culturales y deportivos organizados por el ayuntamiento o asociaciones de la localidad donde estamos ubicados.

**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 anteriormente, se participa de forma puntual en algunos eventos y actividades, y la idea es que con la adhesión al Sello RSA, trabajar para alinear la estrategia y los objetivos de la empresa con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que operamos.

**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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

**27.1. Información adicional**

Este tipo de comunicaciones se suele realizar mediante correo electrónico a todos los empleados de oficinas y mediante los tabloneros de anuncios que disponemos al resto de personal de fabricación.



## **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**

Dentro del Plan de Marketing Digital desarrollado para 2022, se incide en la comunicación de este tipo de prácticas.

## **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.**

LASIAN Tecnología del Calor S.L. está registrado como Productor de Aparatos Electrónicos y Eléctricos (AEE), asumiendo la responsabilidad de la gestión de los residuos que a posteriori se generarán en un futuro al llegar al final de su vida útil los equipos que ha puesto en el mercado, y que deberán ser tratados adecuadamente para reaprovechar sus materiales y evitar que contaminen, siguiendo las pautas que marca la tendencia de la economía circular.

Por otro lado, también estamos registrados como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos para gestionar con las empresas autorizadas la retirada y posterior gestión de los residuos peligrosos producidos durante nuestro proceso de fabricación.

### **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.**

Además, de la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos, y de residuos peligrosos como productores. También se llevan a cabo otro tipo de actuaciones para prevenir la contaminación y las posibles consecuencias del cambio climático, como son:

- El uso de AVE en lugar de automóvil en la medida de lo posible para los viajes de trabajo.
- Transporte de empresa compartido para nuestros empleados.
- Reciclaje de pilas en las oficinas, haciendo partícipes a todos nuestros empleados.
- Reciclaje de los tóner de impresoras.

- Utilización de energía renovable (biomasa) para la calefacción de nuestras oficinas.

### **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**

Sin respuesta

### **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**

La idea es comunicarlo a todos los grupos de interés de una forma sistemática y organizada, estableciendo planes de comunicación específicos para tal fin.

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

6

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

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

Uno de los principales puntos fuertes de LASIAN es que muchos de los productos que fabrica producen energía a partir de combustibles renovables, de forma limpia y amigable con el medio ambiente. Por un lado están las calderas y estufas de biomasa, que gracias a la utilización de este combustible, su contribución a las emisiones de efecto invernadero se considera neutra, debido a que el CO2 emitido durante su combustión ha sido captado de la atmósfera previamente por las plantas y árboles durante la fotosíntesis para su crecimiento. Y por otro lado, los equipos de aerotermia, también considerada energía renovable. La aerotermia es una energía limpia, sostenible y eficiente que aprovecha la energía ambiental contenida en el aire para transferirla a un fluido. Una de las principales ventajas de la aerotermia es su alta eficiencia, produciendo más energía de la que consume, y su bajo consumo energético en comparación con otros sistemas energéticos.

También destacar la transparencia, todos los empleados de LASIAN son conocedores de las cifras de negocio. Mensualmente se publica el informe de rentabilidad dando a conocer todos los datos relevantes de la empresa (ingresos, gastos, beneficios y otros datos relevantes). De esta forma, mediante un uso eficaz de la comunicación y transparencia, se intenta lograr un clima laboral favorable para la toma de conciencia de las personas que integran la organización, y hacer partícipes a todos en ellos en la gestión de la misma.

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

Un área de mejora sería la implantación de acciones en materia de responsabilidad social y medioambiental. Todas ellas alineadas con los objetivos y estrategia de negocio, y con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera, contribuyendo tanto al desarrollo socioeconómico local, como a mejorar nuestra competitividad y sostenibilidad.

De ahí nuestra inclusión en el Plan RSA y nuestro compromiso de trabajar en esta dirección.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.