

# GUÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



<b>ELABORADO POR:</b> Calidad  Marzo-2021	<b>APROBADO POR:</b> Dirección  Marzo-2021
--	---

## ÍNDICE

1. Presentación de la empresa
  - Actividades
2. Organigrama
3. Mapa de procesos
4. Política de Calidad. Misión, visión y valores

## 1. Presentación de la empresa

Meta Osca S.L., en adelante Meta Osca, es una sociedad que nació en 1999, como empresa dedicada a dar servicio de colocación, mantenimiento y reparación de instalaciones eléctricas, de baja y de alta tensión.

A día de hoy, la actividad de Meta Osca se centra en dar servicio de asistencia técnica y mantenimiento de aparatos de climatización, calefacción y agua caliente sanitaria.

El **Alcance** del Sistema de Gestión es el siguiente:

**“Servicio de asistencia técnica y mantenimiento de aparatos de climatización, calefacción y agua caliente sanitaria”.**

Respecto a éste, es necesario mencionar la no aplicabilidad en el Sistema de Gestión de Calidad, del punto 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios”, dado que el servicio prestado se ajusta a la legislación vigente y no precisa de diseño propio.

El servicio prestado por Meta Osca, se desarrolla en las instalaciones del cliente, si bien las oficinas centrales, así como el almacén se encuentran situados en el Polígono Industrial Sepes de Huesca, más concretamente en Ronda de la Industria, Parcela 100, nave 4.

### Actividades

Meta Osca, con número de registro industrial 22010780, cuenta con las habilitaciones y registros necesarios para el desarrollo de su actividad. Ésta contempla diferentes categorías que se detallan a continuación:

· Categoría instaladora:

- Instalaciones térmicas en los edificios
- Instalaciones eléctricas de baja tensión
- Instalaciones de suministro de agua
- Instalaciones de aparatos con carga para cualquier refrigerante

· Categoría mantenedora:

- Instalaciones térmicas en los edificios
- Instalaciones eléctricas de baja tensión
- Instalaciones de aparatos con carga para cualquier refrigerante

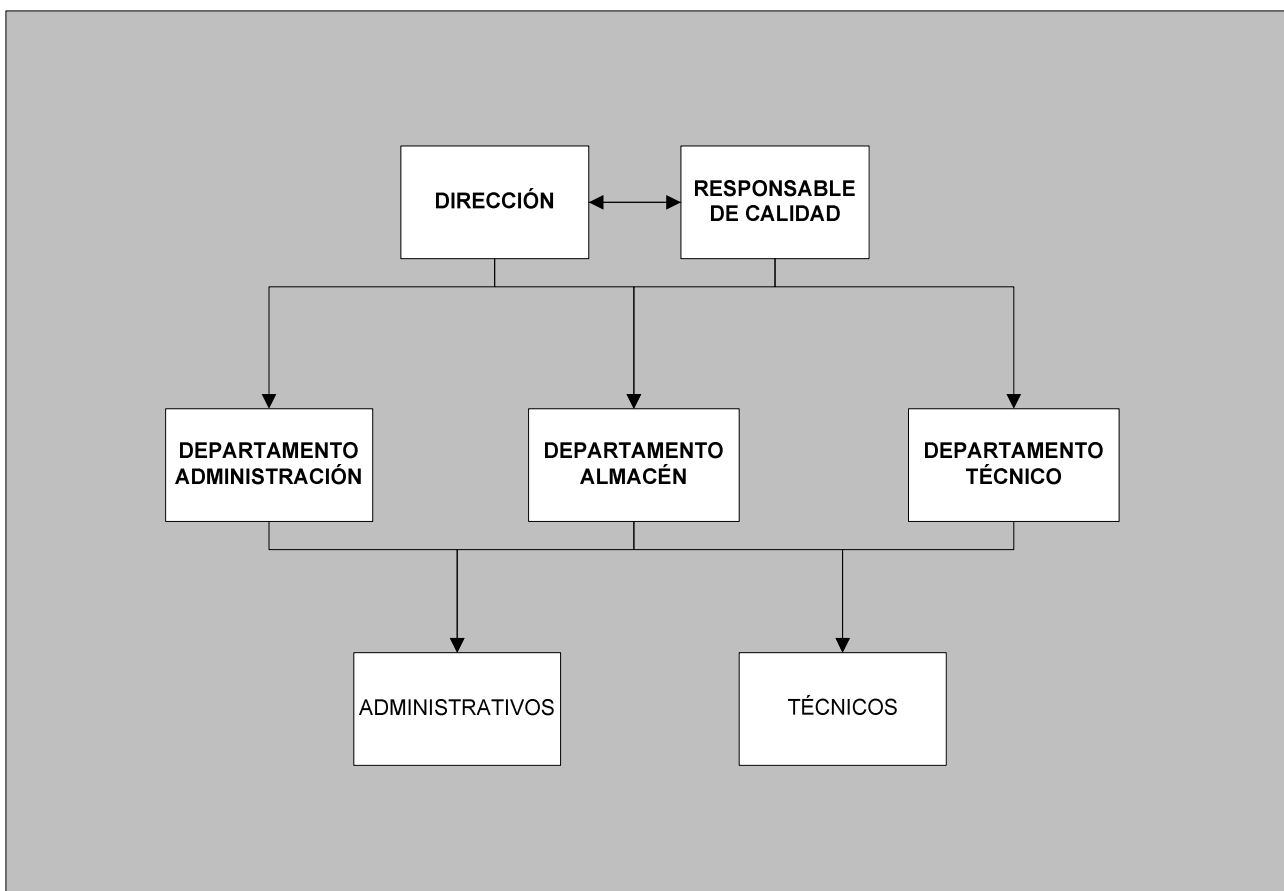
· Categoría especialista:

- Sistemas de automatización, gestión técnica de la energía y seguridad para viviendas y edificios
- Sistemas de control distribuido
- Sistemas de supervisión control y adquisición de datos.
- Control de procesos
- Líneas aéreas o subterráneas para la distribución de energía
- Locales con riesgo de incendio o explosión
- Lámparas de descarga en alta tensión
- Instalaciones generadoras de baja tensión

- Categoría B:
  - Instalaciones de gas
- Categoría EPPL-C1:
  - Productos petrolíferos

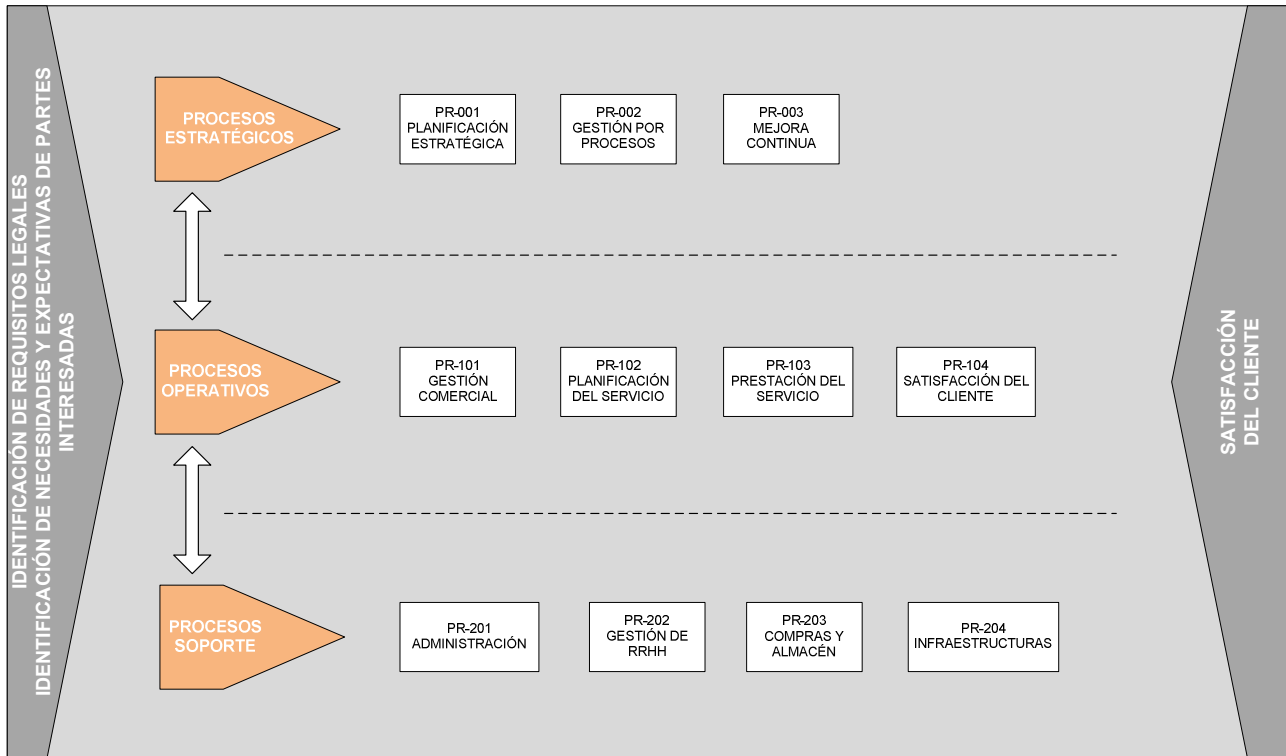
## 2. Organigrama

A continuación, presentamos el organigrama, para que se pueda conocer la estructura organizativa que tiene Meta Osca.



### 3. Mapa de procesos

En Meta Osca, se trabaja conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Dentro de este Sistema, se ha implantado el siguiente Mapa de Procesos. Como se puede observar, todos ellos están relacionados, por lo que se hace imprescindible trabajar en equipo para lograr el correcto desarrollo de los mismos.



### 4. Política de Calidad. Misión, visión y valores

La Política de Calidad de Meta Osca, expuesta en el Tablón de anuncios, quiere expresar formalmente el compromiso de la Dirección para identificar y satisfacer las necesidades de las partes interesadas. Por ello se establece un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 con los siguientes objetivos generales:

- Enfocarnos hacia la calidad y buscar de forma permanente la satisfacción del cliente, estableciendo indicadores que nos conduzcan a valorar dicha satisfacción y basándonos en el principio de la Mejora Continua y en la optimización de los procesos para conseguir que estos sean simples y añadan valor al funcionamiento de la Organización.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como de las expectativas y necesidades de las partes interesadas.
- Formar, integrar, motivar y apoyar a todo el personal de la Organización en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, fomentando su participación en la mejora del mismo.
- Potenciar y mejorar las relaciones con nuestro entorno para mantener una situación competitiva en el mercado, orientando nuestra actividad a la permanente búsqueda de la mejora continua.

- Análisis periódico de todos los datos procedentes del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de detectar áreas de mejora dentro de la Organización.

**Misión:** Meta Osca S.L., es una empresa que tiene por objeto la asistencia técnica y mantenimiento de aparatos de climatización, calefacción y agua caliente sanitaria, de forma eficaz.

**Visión:** Lograr que las partes interesadas tengan una percepción satisfactoria de nuestro servicio, proyectando una buena imagen de la Organización y generando un clima de confianza entre nuestros clientes, que permitan asegurar la sostenibilidad de la Organización a largo plazo.

**Valores:** Los valores empresariales son parte esencial de nuestra cultura, y en ellos nos basamos buscando siempre satisfacer a todas las partes interesadas de la organización.

Respecto a la prestación del servicio, consideramos que el trabajo en equipo, la comunicación, la responsabilidad y la autocrítica son la base para un satisfactorio funcionamiento empresarial.

Respecto a nuestros colaboradores, consideramos esencial contar con un equipo humano orgulloso de su pertenencia a la Organización, por lo que hacemos especial hincapié en su motivación, fomentado los valores establecidos y apoyando tanto el desarrollo laboral como el personal.

Además, conscientes de las dificultades que se pueden plantear en ocasiones a la hora de conciliar la vida personal y laboral, la Organización se muestra flexible y está abierta a las sugerencias que sus empleados puedan hacerles, con el fin de lograr alcanzar el equilibrio que permita una consecución real de esta conciliación.