

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

#### **AUTOESCUELA PEGASUS**

CIF:A50491489

Avda. Madrid 263. Local

50017 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **01 - Denominación de la organización**

AUTOESCUELAS PEGASUS S.A

#### **02 - Dirección - CP - Población**

C/CORONA DE ARAGÓN Nº 5 - 50009 - ZARAGOZA

#### **03 - Sector. Actividad**

FORMACIÓN Y FORMACIÓN VIAL

#### **04 - Año comienzo actividad.**

1991

#### **05 - Número de personas empleadas**

7

#### **06 - Persona contacto**

EDUARDO COLELL GRACIA

#### **07 - E-mail contacto**

[info@autoescuelask.es](mailto:info@autoescuelask.es)

[ecolell@autoescuelask.es](mailto:ecolell@autoescuelask.es)

#### **08.- Página web**

[www.autoescuelask.es](http://www.autoescuelask.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**

La entidad está expuesta a amenazas y oportunidades relacionadas con los temas globales apuntados.

Los planes de gestión de AUTOESCUELA PEGASUS contemplan a medio-largo plazo cuestiones como:

cuestiones como:

**ECONÓMICOS**

- Se diseñan estrategias a corto, medio y largo plazo para adecuar las necesidades de la empresa a los cambios económicos y sociales de nuestra CCAA.

- Cumplimiento de la normativa legal que nos afecta, además de adaptar nuestros servicios a lo establecido por normas legales.

- Evolución de las necesidades sociales y laborales para adecuar nuestros servicios., en especial en el ámbito de la formación.

- Yacimientos de empleo que facilitan la inserción laboral de determinados usuarios, favoreciendo la inserción laboral de colectivos desfavorecidos, a través de la colaboración con asociaciones empresariales de Aragón.

**POLÍTICOS**

- Adaptación a las convocatorias y subvenciones públicas en el ámbito de la formación de INAEM.

- Adaptación a normativa de homologación de INAEM,

- Cumplimiento de normativa de la Consejería de Educación.

**MEDIOAMBIENTAL**

- Impacto de nuestra gestión: impacto ambiental con la adopción de medidas medioambientales como son charlas con los colaboradores, asistencia a jornadas, medidas técnicas para reducir el consumo de gasoil y eléctrico, flota de vehículos menos contaminantes, gestión de residuos: papel y plástico (eliminación de vasos de plástico).

- Comprometida con los ODS, en especial con la movilidad segura y sostenible, y con la prevención de los riesgos laborales viales

- Se gestionan los medioambientales de acuerdo con lo que contempla nuestro manual de gestión del Sistema Integrado de Gestión para la certificación según la norma UNE-EN-ISO 14001

**TECNOLÓGICOS**

- Incorporación de nuevas tecnologías y recursos en la gestión de los servicios

- Comunicación a través de la web y las redes sociales de la empresa de los servicios ofrecidos, formaciones públicas y privadas, noticias y enlaces de interés para crear comunidad.

- Promoción de productos a través de las redes sociales y landing pages

- Plataforma propia para la impartición del grado de Fp: campus propio.

- Intranet común para tener servicios compartidos

**SOCIALES**

- Reducción de la brecha de género con la promoción de trabajadoras.

- Formación a colectivos desfavorecidos y personas con discapacidad para favorecer la inserción laboral

- Flexibilidad horaria y medidas de conciliación familiar

Se lleva a cabo una gestión de riesgos mediante un mapa y evaluación de los mismos. Se clasifican en función de los siguientes tipos:

- Estratégicos
- Operativos
- Competencias
- Financieros
- Legislación

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

No

### **2.1. Información adicional**

En aspectos concretos como pueden ser el ámbito social, tecnológico y medioambiental es más probable que cualquier empresa, independientemente de su tamaño no pueda o tenga la capacidad de enfrentarse de manera individual.

Por otra parte los recursos de una pyme suelen ser menores a los de las grandes empresas, por ello se tiene menor capacidad de actuar rápidamente para implementar acciones de responsabilidad social

La empresa por su actividad realiza actuaciones en el siguiente ámbito:

- 1- Formación, favorece la cualificación profesional de personas en desempleo y el reciclaje de personas ocupadas, lo que supone mayores posibilidades de encontrar un trabajo o de mejorar el que ya se tiene.
- 2.- Favorecer la conducción con coches eléctricos e híbridos y con otros tipos de vehículos que hagan más sostenibles los entornos urbanos (VMP)
- 3.-Dar pautas y cursos de formación de Conducción Eficiente
- 4.- Compromiso con la seguridad vial a todos los grupos sociales, como son niños, jóvenes y adultos.

En ámbitos como los políticos y económicos es probable que las empresas de mayor tamaño tengan más facilidades.

## **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**

La empresa se encuentra certificada en la ISO 9001 y 14001

Se cumple la normativa legal en aspectos medioambientales relacionados con nuestra actividad:

- Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos: envases, aceites usados, materiales

- contaminados, neumáticos fuera de uso, a través de proveedores homologados
- Aplicación de normativa sobre normas de seguridad vial y señales.
  - Normativa de vertidos de agua
  - Emisiones de vehículos, adquisición de vehículos eléctricos
  - En materia de prevención, vigilancia y reducción de la contaminación atmosférica se realiza mantenimiento preventivo en todos nuestros vehículos y se pasan las inspecciones técnicas necesarias
  - Control acústico de las actividades de la empresa, en relación con los vehículos
  - Consumo de papel, agua, luz (fluorescentes y combustible)
  - Climatización por zonas para un mejor control de consumo
  - Opción de colocar placas solares en alguno de nuestros locales
  - Se realiza de forma voluntaria formaciones a los trabajadores en materia ambiental teniendo como resultado directo una disminución de contaminación acústica y una rebaja en consumo.

Aspectos sociales:

- Conciliación familiar con medidas como la flexibilidad horaria
- Incorporación de mujeres a los puestos intermedios de la empresa
- Teletrabajo en caso de que el puesto se lo permita

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

La entidad asigna ingresos y gastos a los distintos proyectos en los que colabora o que organiza directamente, como pueden ser:

- Parque infantil de tráfico, dirigido a niños hasta 9 años
- Jornadas prácticas de sensibilización en la conducción a jóvenes de Primaria, Secundaria y Bachillerato
- Charlas en institutos y colegios
- Cursos de conducción segura a colectivos desfavorecidos
- Formación a penitenciarias
- Acuerdos con distintas entidades sociales, FAGA, Cruz Blanca, Fundación Ozanam, Fundación Sese, Parroquia del Carmen, para subvencionar parte de los permisos de conducción
- Con el objetivo de canaliza la responsabilidad social de la empresa y atender a ciertos sectores más desfavorecidos nace nuestra Fundación, en la cual las jornadas que organizamos se convierten en un lugar de encuentro de nuestra comunidad concienciada en la seguridad vial y la prevención de riesgos laborales in itinere y misión.

#### **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**

Los grupos de interés son personas o grupos de personas que están vinculadas o influyen de alguna manera en las operaciones de la empresa.

Grupos de interés interno: aquellos que son parte de la estructura interna:

- Los trabajadores: se ven directamente afectados por las decisiones que la empresa toma y deben representar sus intereses. Debemos conocer sus necesidades, expectativas y carencias para optimizar su valor.

Se organizan sesiones de formación y de revisión de objetivos, puestas en común con servicios y tarifas ofrecidos a los cliente, mejoras para los alumnos, formación de servicios y productos

Se establece un sistema a través de reportes en el que los colaboradores realizan propuestas de interés como proceso de mejora continua, sesiones individuales con planes de futuro y objetivos comunes.

Grupos de interés externo: los principales son:

- Los clientes (empresas, administración pública, instituciones): debemos conocer sus necesidades, expectativas futuras y su comportamiento, puesto que la empresa tiene por objetivo poder satisfacerlos, para ello tenemos desde encuestas anónimas hasta cuestionarios de satisfacción.

- Los usuarios (alumnos privados, alumnos finales): Son los beneficiarios directos de nuestros servicios. Conocer sus expectativas y necesidades permite alcanzar mayores cotas de calidad y satisfacción, para ello se realiza un seguimiento personalizado de cada uno de ellos guiándolos hacia su objetivo final.

Otros grupos de interés externo serían: proveedores, administración pública, instituciones, entidades, etc. Cada uno con necesidades y valores añadidos, realizando mediante un programa de gestión comunicación fluida con ellos y sus necesidades.

### **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**

Las necesidades de los principales grupos de interés se identifican a través de diversos mecanismos:

- Usuarios: firma del contrato del servicio que se le presta al cliente con supervisión de éste, sugerencias, quejas, encuestas de satisfacción para conocer las opiniones de los alumnos, seguimiento personalizado mediante nuestros orientadores laborales para aplicar sus conocimientos posteriores al ámbito laboral.

- Trabajadores: contrato de trabajo, convenio de aplicación, planes de aplicación a las condiciones laborales, grupos de participación, supervisión, sugerencias, quejas, encuestas de satisfacción y ambiente laboral, encuestas anónimas para valorar el ambiente laboral.

- Clientes: necesidades expresadas en el contrato de prestación de servicios, encuestas de satisfacción.

Las encuestas de satisfacción se tabulan para obtener resultados concretos de sus necesidades y cómo valoran a la organización tanto los usuarios, clientes y alumnos y los

trabajadores.

Igualmente se tienen en cuenta las mejoras planteadas desde el ámbito de la formación en la educación vial a alumnos y empresas, se elabora un Plan de Formación interno para los trabajadores, con una evaluación continua de los mismos para la prospección del trabajador en su empresa.

## **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 conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### **7.1. Información adicional**

La totalidad de la plantilla de la empresa recibe un manual al comenzar a trabajar en la entidad, en el que además de la organización y funcionamiento de la misma se indican la misión, la visión y los valores. También incluye algunas cuestiones sobre horarios, pautas de conducta y otras informaciones propias de la cultura de la entidad, este manual es explicado a todos los trabajadores que entran nuevos a la empresa y se le solventa cualquier duda que pudieran tener al respecto de cualquiera de los ámbitos de la empresa. Igualmente, disponen de catálogos de protocolos para realizar las tareas de forma que se garantice la prestación con unos niveles de calidad homogéneos además de participar en reuniones periódicas en las que se revisan dichos protocolos y se ponen en común.

La información transmitida a la plantilla queda actualizada según objetivos, estrategias de la organización, y según cambios legales que afecten a la actividad.

Cualquier cambio es comunicado mediante un cambio en el manual y un envío a todos los trabajadores explicando el cambio realizado y el motivo del mismo.

### **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**

Si, tal y como se indica en el apartado anterior, esta información está comprendida en el Manual de acogida que toda la plantilla de la entidad recibe al pasar a formar parte de la empresa.

La empresa tiene un Manual de Calidad y un manual de acogida expuesto en el tablón de anuncios en cada sucursal y en la web.

Además, se realizan formaciones iniciales con los profesionales responsables de la prestación directa de los servicios, en las que se incide en el compromiso con dichas cuestiones.

Hay reuniones periódicas a través de las cuales la dirección pone en conocimiento de la plantilla cuestiones esenciales o cambios en los servicios.

En las encuestas periódicas se les pregunta sobre la política y estrategia de la empresa y cuál es su opinión.

## 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

En la actualidad realizamos acciones de responsabilidad social de acuerdo al marco de los ODS. Aunque hace ya un tiempo que se llevan a cabo acciones de responsabilidad social empresarial. Tenemos acuerdos y convenios firmados para realizar acciones con:

- Jefatura Provincial de Tráfico de Zaragoza para formar/reciclar en seguridad vial a las personas mayores ganadoras del concurso de relatos y fotografía organizado por dicha jefatura.
- Parroquia del Carmen para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Cruz Blanca para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Fundación San Blas para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- FAGA para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Asociación de Promoción Gitana para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Formación subvencionada INAEM para personas en desempleo o para trabajadores fomentando la entrada en el mercado laboral o el cambio de profesión.
- Asociación AIRBE, con jornadas con empresarios para fomentar la prevención de riesgos laborales in itinere y en misión.
- Charlas y formaciones en Instituciones Penitenciarias
- Charlas de concienciación en la prevención de accidentes de circulación y en seguridad vial segura y sostenible en institutos y colegios
- Parque infantil de tráfico para sensibilizar a los más pequeños en normas básicas seguridad vial

Desde la empresa se declara su compromiso en el desarrollo de políticas de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Se posee de un cuadro de mandos integral que contempla indicadores en materia de responsabilidad social.

Se tiene una política medioambiental con la certificación ISO 14001

### 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

Estamos en proceso de elaboración de un Plan de Responsabilidad Social, que plantee objetivos e indicadores específicos, y se pretende tener en cuenta otras variables como

plan estratégico, mercado y competencia, futuros requisitos legales.

Se aplican medidas de responsabilidad social, en especial, las relacionadas con la seguridad vial de la sociedad.

La entidad a través de su Fundación Educatrafic se ha adherido a la Red Aragonesa de Empresas Saludables.

Realizamos revisiones anuales y concretamos los cambios en el Plan de Responsabilidad Social siendo objetivos en nuestros indicadores específicos.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### **11.1. Información adicional**

Desde el primer momento en el que se realiza el planteamiento de cada proyecto se llevan a cabo una serie de evaluaciones:

- Evaluación inicial: diagnóstico de la situación actual del mercado para detectar necesidades de nuestro cliente potencial y definir mejoras o nuevos servicios que podamos ofertar.

- Evaluación intermedia: en el caso de que se produzcan desviaciones según los criterios establecidos.

- Evaluación final: de la que se obtiene el grado de satisfacción del cliente/usuario y se detectan mejoras a implantar.

Disponemos de una encuesta de Satisfacción de Cliente y Planes de Acción para mejorar el proceso de recogida de información de la calidad según el sello de calidad de la ISO. La información obtenida en las encuestas es tabulada y se analiza anualmente. Los resultados se incluyen en el informe de Revisión por la Dirección de la ISO 9001.

La dirección es la responsable de evaluar la satisfacción a través de sondeos de evaluación que nuestros alumnos complimentan.

Se posee de un departamento de atención al cliente para la gestión específica de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes.

Se sigue una gestión específica con encuestas para los alumnos de INAEM de acuerdo a los parámetros de medición que el propio INAEM establece.

Tenemos una recepción de información a través de las Redes Sociales.

#### **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**

Mediante los mecanismos nombrados en el punto anterior.

Revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de alumnos de INAEM.

Según los indicadores de calidad, se establecen tanto acciones preventivas como correctivas, con plan de acción, seguimiento y análisis de resultados, Control de las

medidas correctoras.  
Seguimiento en el cumplimiento de objetivos.  
Oportunidades de mejora para la prestación de los servicios.  
Sugerencias de clientes.  
Reuniones directas con los clientes.  
Estudios de mercado y análisis de la competencia

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

Se estudia continuamente el sector en el que trabajamos, analizando buenas prácticas realizadas por parte de la competencia y estudiando las propuestas y mejoras realizadas por los grupos de interés.

Métodos: observación, participación en grupos de trabajo con grupos de interés, información en Internet, participación en jornadas con un análisis comparativo.

Sobre todo, se realizan nuevos proyectos formativos con el desarrollo de especialidades formativas aprobadas por el SEPE sobre seguridad vial.

Se está pendiente del desarrollo de un proyecto sobre los AGV (vehículos de guiado automático).

Poseemos un departamento de Innovación creado para nuevas líneas de negocio y sus productos.

Realizamos cuestionarios a los alumnos y clientes para conocer sus necesidades.

Realizamos jornadas de puertas abiertas sobre nuestro público objetivo .

El director de departamento de innovación realiza reuniones continuas individuales o con el grupo de trabajo buscando nuevos productos.

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

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **14.1. Información adicional**

La entidad está acreditada en la ISO 9001 y 14001 y ha definido la calidad como parte fundamental de su política y de su estrategia y ha adoptado los sistemas de gestión basados en la calidad, el medio ambiente y la seguridad vial como modelos de referencia para la gestión que se sustentan en el compromiso y la responsabilidad de hacer valer los siguientes principios:

? Tenemos como principio básico el cumplimiento de la normativa legal y de los requisitos

de nuestros clientes.

? La gestión de los procesos orientada a la mejora continua mediante la planificación, el desarrollo y la revisión y mejora de los mismos.

? El trabajo bien hecho y la mejora continua de nuestras actividades, de los servicios que prestamos y de los procesos de trabajo.

? La aportación de valor a los alumnos, al personal del centro y a los grupos de interés, escuchando su voz y procurando satisfacer sus expectativas.

? Disminuir los impactos ambientales y el uso racional de los recursos.

Los objetivos vinculados con impacto sociales y ambientales cuentan con unos indicadores de seguimiento respecto de unas metas previamente fijadas, que se analizan por dirección de manera anual.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

### **15.1. Información adicional**

Se atiende cualquier consulta que pueda surgir en el sector a todas las partes interesadas: sobre tipos de vehículos que se pueden conducir, cambios en normativa, pérdida de puntos en el permiso de conducción, nuevos permisos.

Se informa periódicamente de nuevos cursos de formación subvencionados.

Igualmente, se dispone de un control de la calidad del servicio con indicadores que se revisa periódicamente, por lo que se aplican medidas preventivas y correctivas. Se controla igualmente el resultado de las medidas adoptadas

Para realizar el servicio integral contamos con:

- Seguimiento de resultados de aprobados y no aprobados
- Seguimiento de inserción laboral para formación de desempleados.
- Cursos gratuitos de formación tanto presencial como en línea.
- Talleres especializados de las áreas de enseñanza, formación y empresas.
- Gestión de logros extraordinarios.

## **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**

Los servicios y productos son conocidos por los usuarios a través de la información incluida en la web, dossieres y los detalles que son explicados por las personas que en cada sucursal atienden al público, clientes y alumnos.

En la página web están explicados los permisos de conducción, requisitos para obtener cada permiso y vehículo que puede conducirse, videos de interés y enlace con el acceso a página del a DGT.

Se entrega al alumno el contrato con las condiciones estipuladas en el mismo. Igualmente se entrega dossier informativo, resumen de la normativa de tráfico y p-drive con documentos complementarios.

En los cursos subvencionados se entrega hoja de condiciones con las fechas y horario del

curso, objetivos y contenidos, materiales y formadores, así como normas de INAEM y de los servicios de Orientación.

Existe una normativa interna que regula la prestación del servicio y que se entrega siempre al cliente.

La información general sobre la organización se encuentra siempre a disposición de los interesados en el correspondiente tablón de anuncios.

Se posee atención al cliente para resolución de cualquier duda sobre el servicio prestado.

## **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**

Se realizan encuestas de satisfacción y de ambiente laboral.

Igualmente se realizan reuniones periódicas en las que se pueden exponer todo tipo de quejas y sugerencias para buscar una mejora continua.

Reuniones de equipo donde se analizan puntos de mejora en cada departamento y se establecen mejora en los canales de comunicación formal de las empresas.

Cada año se pasa una encuesta de clima anónima con varias preguntas sobre condiciones laborales, reconocimiento y remuneración, ambiente de trabajo, comunicación y gestión del conocimiento, liderazgo e identificación con la política y estrategia.

Para la encuesta de clima se pregunta a los propios trabajadores por los atributos que creen que deberían medirse en las encuestas de clima.

Se reconocen las aportaciones del personal como propuestas en la mejora de RRHH.

Reuniones de equipo para acciones concretas.

Reuniones con los mandos intermedios y fácil acceso incluso a los puestos directivos.

Inclusión del personal en las iniciativas de opinión dirigidas a los clientes.

Se miden determinados indicadores de rendimiento que posibilitan obtener información indirecta de la satisfacción de las personas.

### **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.**

Los procesos de selección de la organización se efectúan bajo la premisa de la igualdad de

oportunidades y la no discriminación, con independencia de la edad, género, nacionalidad o cualquier otro aspecto de la persona

Se fomenta el desarrollo profesional y un plan de carrera, con formación interna o con realización de cursos que completen los estudios académicos., Además, a la hora de acceso a los puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional y la retribución, no se discrimina por razones de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural.

La retribución está asociada al cumplimiento de los objetivos establecidos y a las competencias personales de cada trabajador/a.

En cuanto a nuestros alumnos/as, trabajamos con diversas asociaciones aragonesas pertenecientes a diferentes etnias, con alumnos inmigrantes y en riesgos de exclusión, por lo que promovemos una igualdad de oportunidades a través del acceso a la formación.

## **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.**

La empresa procura adecuarse a las necesidades particulares de cada empleado/a, con un estilo de dirección que promueve la interacción continua con el trabajador y la delegación en el desempeño de funciones. Destacamos los siguientes puntos:

- Adecuando el horario laboral a las necesidades familiares, con horarios flexibles para atender asuntos personales.
- Reducción de jornada de empleados por cuidado de niños, persona mayor y para realizara un grado de FP de nivel superior, que mejora la trayectoria profesional de esa trabajadora.
- Los periodos vacacionales del trabajador/a se establecen de común acuerdo en beneficio tanto de la persona como de la empresa.
- Proporcionando flexibilidad en el trabajo. implantando los sistemas de trabajo en ordenadores portátiles para tal fin.
- Posibilidad de teletrabajo.
- Facilidad para que la persona puede tener días de asuntos propios o cuando sea necesario la asistencia a temas personales o familiares.
- Soluciones concretas que solicitan unos horarios determinados o una jornada específica que permita adaptarse a las situaciones de las personas.

## **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.**

Para la recopilación de las necesidades formativas se utiliza un formato interno denominado "Necesidades de formación" que cumplimenta el responsable de departamento o incluso en muchas ocasiones el propio personal.

Se tiene en cuenta las tareas nuevas y responsabilidades que puede asumir un trabajador/a y fijar nuevas necesidades formativas para que pueda realizar cursos que completen su desempeño

Se valoran las propuestas de formación de los trabajadores y se promueve la formación, en reuniones de trabajo y vía mail.

Se ha realizado formación en comercio electrónico y creación de empresas online, ofimática, analítica web, técnicas de conducción segura y preventiva, orientación profesional, gerencia de seguridad vial y movilidad, inteligencia artificial.

### **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.**

Nuestro planteamiento es atribuir tareas y responsabilidades a cada trabajador que además participa en grupo de reuniones con su superior inmediato para contrastar el trabajo participando en la toma de decisiones. Se fomenta un entorno colaborativo

Cada persona en su ámbito tiene autonomía para planificar el trabajo, se establecen metas claras con retroalimentación constante. Se fomenta la colaboración entre los trabajadores para sentirse respaldados y se reconocen tanto los logros individuales como colectivos.

En conclusión, resumimos los pasos que se siguen en el proceso de desarrollo de los trabajadores:

- Identificar tareas asignadas con responsabilidad determinada.
- Detección de necesidades de formación.
- Establecer Plan de formación y fomentar el aprendizaje continuo.
- Ofrecer retroalimentación constante a través de mails para enviar reporte diario de tareas, y explicar inquietudes, puntos de mejora, etc
- Reconocer los logros individuales y de grupo.

Para poder reconocer las competencias de los trabajadores las tenemos a disposición en cada uno de los departamentos, en base a esas competencias se realizan las valoraciones de las personas y anualmente se planifican las acciones para priorizar dichas competencias y poder conseguir los objetivos.

## **Seguridad y Salud**

### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

Nuestra empresa junto a su Fundación Educatrafic entiende que la salud de sus trabajadores va más allá de la salud física. Brindamos a nuestros trabajadores y sus

familias bienestar para la prevención física en situaciones de movilidad mediante cursos de conducción segura y jornadas de conducción acompañada, lo cual lleva a concienciarlos a tener una vida a baja revolución y segura.

De manera integral promovemos acciones de mejorar el bienestar físico y mental de los/as trabajadores/as de la entidad.

Nuestra Fundación está integrada en la Red de Empresas Saludables de Aragón y destacamos los puntos siguientes como objetivos:

- Sensibilizar sobre la importancia de la seguridad vial al 80% de los trabajadores de la empresa durante el año 2022.
- Formar al 80% de los trabajadores de la empresa en conducción segura y prevención de riesgos laborales in itinere y en misión durante el 2022.
- Reducir en un 10% los accidentes/incidentes viales (accidentalidad vial) de los/as trabajadores/as durante el 2022.
- Sensibilizar al 80% de los trabajadores de la empresa en la importancia de las técnicas para el manejo del estrés durante el año 2022.
- Incrementar en un 50% las personas que eligen un desayuno saludable en la empresa
- Participación al menos del 70% de los trabajadores/as en la celebración de una jornada family day orientada a los hábitos saludables para la salud y la seguridad vial y sostenible

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

##### **23.1. Información adicional.**

Nuestra entidad tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 9001 Y 14001, por lo que el procedimiento seguido para aceptar y controlar los proveedores es el siguiente:

- Evaluación previa y continuada de los proveedores para asegurar el suministro de productos o servicios según los requisitos establecidos.
- La selección inicial de los proveedores tiene en cuenta criterios de gestión de medidas sociales y medioambientales.
- Clasificación de los proveedores según el grado de cumplimiento (A ? B ? C).
- Se solicita a los proveedores una gestión de calidad y medioambiental que asegure el control de los recursos medioambientales y la prevención de contaminación.
- Para comprobar el grado de cumplimiento de estas medidas se solicita del proveedor documentos o certificados que acrediten su gestión tanto social (Plan de igualdad, medidas sociales implantadas, gestión de residuos, acreditación de consumo respetuoso de los recursos, prevención de la contaminación atmosférica).
- En el caso de no cumplimiento, según las revisiones periódicas efectuadas pueden ser motivo de baja.

Para llevar a cabo un sistema integral se solicita a nuestros proveedores que nos evalúen

anualmente para mejorar los aspectos en los que se considere necesario.

## **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.**

Para la selección de los proveedores se tienen en cuenta criterios de responsabilidad social y de prácticas sostenibles:

- Igualdad de oportunidades de los trabajadores
- Plan de Igualdad o similar
- Conciliación familiar o medidas que favorezcan el acceso al trabajo
- Integración de personas con discapacidad.
- Medidas de sostenibilidad de los recursos naturales

Según estos criterios los proveedores se clasifican en:

- Proveedores A: El proveedor cumple con los todos los requisitos iniciales establecidos y que alcanzan una puntuación de + del 70%.
- Proveedores B: El proveedor obtiene una puntuación entre el 50-70% de cumplimiento de requisitos, por lo que puede seguir suministrando a la organización, pero con una reevaluación a los 6 meses. Tienen preferencia en la selección de compras de productos o servicios los proveedores de nivel A.
- Proveedores C. La puntuación obtenida es inferior al 50%, por lo que este proveedor no podrá ser seleccionado; igualmente se planteará una reevaluación.

Procuramos que nuestros proveedores sean de ámbito local, para ellos anualmente se realiza una valoración del desempeño a cada proveedor, a quien se informa del resultado.

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

Tenemos una estrecha relación con las actividades realizadas por Fundación Educatrafic, quien establece una programación anual y presenta actividades que realiza .

Como ya hemos nombrado anteriormente, la entidad asigna ingresos y gastos a los distintos proyectos de concienciación en seguridad vial en los que colabora o que organiza

directamente, como pueden ser:

- Jefatura Provincial de Tráfico de Zaragoza para formar/reciclar en seguridad vial a las personas mayores ganadoras del concurso de relatos y fotografía organizado por dicha jefatura.
- Parroquia del Carmen para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Cruz Blanca para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Fundación San Blas para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- FAGA para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Asociación de Promoción Gitana para subvencionar parte del permiso de conducir a las personas vulnerables con pocos recursos que acuden a sus instalaciones.
- Asociación AIRBE, con jornadas con empresarios para fomentar la prevención de riesgos laborales in itinere y en misión.
- Charlas y formaciones en Instituciones Penitenciarias
- Charlas de concienciación en la prevención de accidentes de circulación y en seguridad vial segura y sostenible en institutos y colegios
- Parque infantil de tráfico para sensibilizar a los más pequeños en normas básicas seguridad vial

## **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.**

Todas las acciones que se realizan van orientadas a la concienciación de la sociedad en materia de seguridad vial y formación. Todas estas acciones están dotadas de un presupuesto propio así como con planes de acción específicos y seguimiento de los resultados obtenidos.

Estas acciones están dirigidas especialmente a personas vulnerables en la seguridad vial con acciones planificadas anualmente en colaboración con otras entidades y dirigidas a al mayor número de colectivos:

- Niños y jóvenes
- Empresas y fundaciones
- Seniors

Por otra parte, se realiza formación que permite la mejora de la empleabilidad de colectivos vulnerables mediante acuerdos y convenios de fundaciones en Aragón.

## **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**

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 Información adicional

Se envían unos emails con información acerca de las acciones sociales desarrolladas en la empresa y enviadas a todos nuestros colaboradores.

Publicamos en redes sociales

Desde recursos humanos anualmente realizamos una charla con la política y estrategia de la empresa.

Nuestra empresa colabora con entidades con las que tiene suscrito convenio de colaboración para la puesta en marcha de acciones en beneficio de la comunidad.

Todo el personal está informado de las acciones llevadas a cabo por la entidad y se les hace partícipes para que colaboren tanto en la planificación como el desarrollo de dichas acciones: participación en jornadas, difusión en redes sociales, elaboración de documentación y flyers, etc.

### **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**

Se dispone de una carta de servicios a disposición del público en la web de la entidad, tablones de anuncios y difusión a través de distintos canales de comunicación de las buenas prácticas.

Igualmente, en las redes sociales se publican todos los convenios firmados con las distintas entidades sociales.

Nos presentamos a premios para difusión de seguridad y movilidad.

Jornadas de puertas abiertas para dar a conocer programas formativos.

### **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.**

La entidad se encuentra certificada en ISO 14001, por lo que se dispone de un procedimiento aplicable a todos los aspectos ambientales de la organización y los residuos generados en el desarrollo de la actividad.

El/La Responsable de Medio Ambiente basándose en la información recogida procede a identificar los Aspectos Ambientales derivados del normal desarrollo de la actividad.

Una vez identificados los aspectos, así como la actividad que los genera, estos son evaluados por el/La Responsable de Medio Ambiente de acuerdo con los criterios recogidos en el procedimiento.

Este formato se revisará con una periodicidad mínima anual durante la revisión por la dirección.

También se revisará la identificación, cuando se produzca una modificación de: instalaciones o actividades, la legislación aplicable, la política, las metas y/o los objetivos.

Si aparecen procesos temporales, se identificarán también los aspectos medioambientales relacionados y en su caso, se actualizará el listado de Aspectos Medioambientales.

Se programan cursos de Conducción Eficiente que tiene como objetivo lograr un bajo consumo de carburante a la vez que reducir la contaminación ambiental.

Dentro de la gestión de la organización se resumen algunas actuaciones como la incorporación de los objetivos e indicadores ambientales, la identificación y evaluación de los impactos ambientales, y una aplicación sistemática de identificación de los requisitos legales aplicables.

Con todo esto se ha logrado cuantificar de manera sistemática, a través de indicadores el consumo, el reciclaje y utilización de recursos.

### **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

##### **30.1. Información adicional.**

###### **- Gestión de vertidos**

Los vertidos de las aguas generadas de las acciones de limpieza y los propios de aseo van al sistema general de alcantarillado de la red de la comunidad, a través de las canalizaciones del edificio.

La organización realiza las correspondientes analíticas de agua de vertido cuando así se requiere.

###### **- Control de emisiones atmosféricas y ruido**

El control de las emisiones de gases se realiza a partir de las tareas de mantenimiento llevadas a cabo por la ITV correspondiente.

El control del ruido se realiza a través de las quejas producidas al responsable de la empresa desde el exterior del mismo.

La documentación generada en estas revisiones y de las quejas será guardada como registro y se facilita la información necesaria al Responsable del Sistema de Gestión Integrado para la realización de la Evaluación de Aspectos Ambientales.

- Control de consumos

Con el fin de llevar a cabo un seguimiento de los consumos y poder hacer la correspondiente Evaluación de Aspectos Ambientales se rellenará el F-11-06 BALANCE MEDIOAMBIENTAL rellenando los campos: Tipo de consumo: agua, luz, papel..., Unidad: m3, KW, etc., Periodicidad, Cantidad gastada por meses, Total anual. Estos datos serán evaluados como mínimo una vez al año en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado y serán tomados en cuenta a la hora de marcar Objetivos y Metas Medioambientales y evaluar los Aspectos Medioambientales.

- Control de generaciones

Para el control de las generaciones de: Cartón, orgánico, envases, envases que hayan contenido RPs, aceites de motor, tóners, pilas y fluorescentes existen los formatos: F-11-05 GENERACIÓN DE RESIDUOS no peligrosos, F-11-06 Balance medioambiental. En estos formatos se registrarán las cantidades de cada uno de los residuos generados, para poder hacer la evaluación anual del impacto Medio Ambiental.

## Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### 31.1. Información adicional

La empresa lleva a cabo una gestión de residuos con varios tipos de contenedores diferenciados.  
Formamos para la reducción de los consumos principalmente electricidad, agua, tóner y papel.  
Tenemos una recogida de productos y consumibles como los tóner con empresas especializadas.  
Para un mayor ahorro estamos digitalizando varios procesos.

## 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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### 32.1. Información adicional

Se dispone de Instrucciones Técnicas y Manuales de Buenas Prácticas Ambientales al alcance de todas las partes interesadas.  
Existe un Manual de Buenas Prácticas que se difunde de manera interna y a los proveedores.  
Se comunica semestralmente los resultados medioambientales obtenidos a la plantilla de la

empresa

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

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Somos una empresa con una gran trayectoria profesional en el sector de la formación vial, por lo que uno de nuestros puntos fuertes es la atención individualizada que mejora la calidad del servicio ofrecido a nuestros usuarios/as, haciendo especial incidencia en la prevención de riesgos laborales in itinere y en misión y en la conducción eficiente.

Trabajamos con colectivos desfavorecidos para formar en disciplinas como comercio, logística, transporte, y favorecer su inclusión laboral.

Para ello tenemos acuerdos de colaboración con FAGA, APG, Federico Ozanam y Parroquia del Carmen

Tenemos muy buenas valoraciones en las encuestas de satisfacción.

Poseemos un equipo muy valorado y comprometido en atención al cliente.

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

- Seguir sistematizando alguno de los procedimientos de trabajo para agilizar determinados trámites y servicios.
- Destinar más presupuesto a fines de responsabilidad social empresarial.
- Ajustar más los presupuestos para algunos de los proyectos

## **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.