RSA - PYMES

Empresa evaluada

AUTOESCUELA TUROLENSE, S.L.
CIF:B44118677
Avda Sagunto nº;10- 1º
44002 - Teruel
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

AUTOESCUELA TUROLENSE SL

02 - Dirección - CP - Población

AVENIDA SAGUNTO N.º 10 BJ
44002 (TERUEL)

03 - Sector. Actividad

FORMACION VIAL

04 - Año comienzo actividad.

1965

05 - Número de personas empleadas

8

06 - Persona contacto

ELISA HERNANDEZ TOLEDANO

07 - E-mail contacto

aetirso@autoescuelaturolense.com

08.- Página web

https://autoescuelaturolense.com/

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

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

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

1.1 Información adicional

En la actualidad la sociedad está sometida a infinidad de cambios de diferentes tipos (económicos, sociales, ambientales etc.,...)
Los cuales hay que tener en cuenta en el desarrollo empresarial porque de alguna forma una mala gestión pude dar lugar a un impacto social,
medioambiental o económico no deseado.
Es por eso que nuestra empresa aunque no presente un análisis fijo estructurado de los mismos, siempre opera planteando las posibles repercusiones
que pueda tener cualquier nueva decisión que se pueda adoptar. Porque una mala gestión sobre cualquiera de estos aspectos puede tener malas repercusión negativa
en aspectos propios y ajenos.

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

No

2.1. Información adicional

Las PYMES pueden enfrentarse a temas anteriormente tratados de forma individual, y deberían hacerlo, pero sus repercusiones serían mínimas.
Mientras que si entre ellas logran fijar objetivos comunes para el beneficio de estos aspectos, sus resultados podrían ser más significativos.
Aunque no por ello deberían dejar de desarrollar prácticas favorables para cada uno de los temas económicos, sociales o ambientales.

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

Los retos sociales y ambientales, son dos de los aspectos más a tener en cuenta por parte de la autoescuela.
El servicio que ofrece la empresa va dirigido, en su gran mayoría, a un grupo social que de forma más o menos general, todavía no
presenta una independencia económica clara. Por lo que es un aspecto a tener en cuenta a la hora de desarrollar nuestra actividad y
llevar a cabo algunas prácticas que puedan facilitar a dichos usuarios la forma de obtener el permiso: como por ejemplo ofrecer clases
practicas de circulación a precios menores o totalmente gratuitas, regalar el casco para todos aquellos que quieren el permiso de moto, hacer una enseñanza más didáctica en la parte teórica para facilitar su estudio, tener un trato muy personal a la hora de dar las

clases prácticas para que se sientan en total confianza, etc.,
Para de este modo darles facilidades a nuestros clientes.
En cuanto a las medidas ambientales, la autoescuela se encarga de concienciar a todos los trabajadores de hacer un uso responsable de
la energía y de toda la tecnología que la empresa necesita para las labores diarias.

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

Sin respuesta.

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

Autoescuela Turolense es una organización que busca siempre estar en continuo cambio para lograr adaptarse a nuevas necesidades que puedan ir surgiendo y de alguna forma afectando a la empresa y su entorno.
Para lograrlo realiza reuniones periódicas, cada uno o dos meses, en las que cada uno de sus empleados expone los problemas o aspectos a mejorar, evaluar qué necesidades pueden surgirle al cliente y como podemos subsanarlas etc.,. Es decir, comprobar periódicamente si lo que ofrecemos es lo que realmente nos están pidiendo, y si no lo es, tomar medidas para ajustarlo lo máximo posible.
Práctica que también se pone en marcha a nivel interno de la empresa, en cuanto a trabajadores y proveedores.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

6.1. Información adicional

Una de las grandes ventajas que tiene esta, y muchas más pymes, es la facilidad y la cercanía que tiene para estar en continua comunicación con el cliente.
Aspecto que esta aprovecha al máximo dando una formación a sus empleados para saber las necesidades y expectativas que tienen nuestros grupos de interés, tener un código ético sobre como atender a los usuario....
Logrando así potenciar el valor de un "trato muy familiar" y ajustado a las necesidades del cliente. Para conseguir de esta forma un aventaja positiva tanto para la empresa
como sus grupos de interés.

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

Al inicio laboral se comentan todas las pautas de organización y las normas de actuación de la organización. No existe un documento físico
en el que aparezcan pautadas. Pero para eso están las reuniones casi mensuales, para reforzar y mejorar los aspectos en los que se pueda estar
viendo que la empresa debería o podría corregir y mejorar.

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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

La empresa realiza prácticas como la documentación de sus empleados, la realización periódica de reuniones, cursos de trabajo en equipo etc.,.

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

La autoescuela siempre se ha encontrado interesada por realizar acciones que de una u otra forma tengan una repercusión positiva tanto para ella como para su entorno.
Pero es a partir de ahora cuando la empresa considera preciso documentarse mas sobre este tema y buscar ayuda fuera. Para así lograr los objetivos que se va proponiendo,
concienciando a la empresa y al conjunto de trabajadores de la adopción de nuevas prácticas beneficiosas.

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

Conforme se van encontrando las nuevas necesidades o aspectos a mejorar, la empresa, se plantea todas las medidas que están en sus manos y se pueden adoptar para lograr el objetivo.
Como por ejemplo la concienciación con el uso eficiente de la energía eléctrica. Se plantea como objetivo, la reducción innecesaria de esta. Y para lograrlo se buscan medidas específicas como la comunicación con los empleados para concienciarles que hay que

hacer un uso razonable y como lograrlo, adquisición de nuevos sistemas de iluminación (bombillas led etc.,.) entre otras soluciones.

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

Como medida más formal, al finalizar los cursos de formación que imparte la autoescuela se reparte a todos los alumnos un cuestionario de satisfacción en el que se pregunta al cliente sobre varios aspectos y en cuáles creen ellos que se podría mejorar.
Y como medida más informal, al ser un trato muy directo y personal con el cliente, durante todo su proceso de formación se va interactuando con él y se le pregunta en que aspectos cree que podríamos ayudarle más...para adaptar lo que necesita a lo que ofrecemos. Ya que cada alumno tiene una personalidad diferente y nos puede ayudar a ver las cosas de otra forma.

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

Mecanismos como son los cuestionarios en los que se les pregunta la opinión de aspectos que consideramos pertinentes, y en los que pueden desarrollar o plantear ellos mismos temas a mejorar. Y otros mecanismos menos formales, como es el estar en continua comunicación con el cliente. Donde se les plantean cuestiones como: En una escala del 1 al 10, con qué valor recomendaría nuestro servicio a algún familiar suyo.

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

Con metodologías como las que hemos explicado anteriormente, cuestionarios y una comunicación directa con el cliente. Se investiga en como el servicio que ofrecemos se puede adaptar al máximo a todo aquello que nuestro consumidor está necesitando a la hora de adquirir este servicio. Cubriendo así al máximo todas las necesidades que el cliente pueda tener.

Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Para garantizar una mejor calidad del servicio se han adoptado nuevas medidas que se consideran favorables para el alumno.
En las aulas de estudio se han instalado sistemas para controlar de una forma eficiente la temperatura correcta a la hora de estudiar, papeleras de reciclaje para hacer un uso responsable de los residuos, se han cambiado los sistemas de iluminación a bombillas led, entre otras medidas.
No solo terminan afectando de forma positiva al cliente sino que también al medio ambiente.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

15.1. Información adicional

No hay un servicio postventa como tal, ya que una vez terminada la formación el alumno deja de tener relación con la autoescuela.
Pero cualquier duda que les pueda surgir después de recibir la formación o obtener su permiso, se les sigue atendiendo a cualquier duda o incidencia que les pueda surgir.

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

Desde el momento en el que el cliente muestra interés por nuestros servicios puede acceder a nuestra página web en la que se detalla y explica la cantidad de servicios que ofrecemos y cuáles son sus características. Y por si este no es suficiente pueden acercarse a cualquiera de nuestros centros sonde el personal se encarga de explicarles todo acompañando su explicación con un tríptico en el que se vuelve a presentar por escrito la explicación a sus dudas.

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

Cada trimestre la empresa reúne a los trabajadores, ya sea de forma individual o por puesto que ocupan, para comentar los aspectos globales de la forma de trabajo de la

organización. Pero a su vez se tratan temas para ver el nivel de satisfacción de cada uno, ver lo que les puede faltar e intentar mejorarlo, para así lograr que el trabajo de los empleados sea más eficiente al estar ellos en continua comunicación.

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.

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.
Como por ejemplo, haciendo conocimiento de campañas, como son: "Evita que el sexting se convierta en un virus", y "Lucha por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres".

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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

A la hora de establecer los horarios laborales la empresa tienen en cuenta la situación familiar de cada uno de los trabajadores, adaptando este al máximo a las necesidades familiares que tiene cada uno. Como por ejemplo, si un profesor vive en un lugar lejano al puesto de trabajo, se le ofrece la oportunidad y la opción de adoptar un horario continuo únicamente de mañanas o de tardes, de acuerdo a sus preferencias.
Hay trabajadores que por motivos familiares han tenido que marcharse fuera de la ciudad, y se les ha ofrecido y concedido la opción del teletrabajo.
Y para fijar los horarios de los trabajadores con atención al público, también se establecen teniendo en cuenta la vida personal de ellos.

Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Con frecuencia y según van surgiendo nuevas necesidades, la organización va planificando

y buscando nuevos cursos de formación para sus empleados.
Como por ejemplo, formación de atención al cliente, proceso de ventas, coaching... También cursos enfocados a la rama sanitaria, para prevenir algún incidente: curso para saber manejar el desfibrilador, primeros auxilios...

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

21.1. Información adicional.

A la hora de la incorporación en el puesto laboral cada trabajador recibe una formación y unas indicaciones sobre lo que va a encontrar en su puesto.
Pero si a lo largo del desarrollo laboral van surgiendo nuevas necesidades, adquisiciones por parte de la empresa...esta se encarga de impartir un curso o formación para que el trabajador pueda tener los conocimientos suficientes sobre el nuevo funcionamiento.

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.

La autoescuela cuenta con la certificación ISO 45001: " para la gestión de riesgos, reducir los accidentes, situaciones de emergencias y bajas laborales, y aumentar la operatividad".
También cuenta con el respaldo de una mutua, seguros pertinentes, medidas de seguridad en sus sedes etc.

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.

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.

A la hora de comprar los productos necesarios para desarrollar la actividad, en nuestro caso: coches, se tienen en cuenta la repercusión ambiental y social que éstos pueden tener. Por lo que a la hora de su adquisición se mira que el artículo tenga, entre otras

medidas, AdBlue. Para transformar las partículas de NOx que emite el escape a la hora de trabajar.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Uno de los aspectos a tener en cuenta por la empresa no solo es la compra a empresas que ofrezcan productos más sostenibles (AdBlue...) pues,
en la medida de los posible encargan o derivan algunas de sus necesidades a empresas locales. Como por ejemplo el tema de las redes sociales o
publicidad, que buscan productos locales para seguir fomentando el empleo y una colaboración conjunta.

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 proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

25.1. Información adicional.

En colaboración a otra actividad local, la empresa presta sus instalaciones y pistas a otra entidad para el desarrollo de su actividad.

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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

Colaborando con las empresas locales, presta sus pistas para que otras sociedades como "Los mañicos racing". Una escuela de pilotos que necesita de unas instalaciones
para dar sus clases prácticas. Fortaleciendo así nuestro vínculo con más PYMES.
Cuenta con la certificación ISO 39001.

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

La empresa colabora con Stop Accidentes, haciendo visibilidad de ello a sus empleados.

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

Cuando se colabora en alguna campaña social, la autoescuela intenta informar desde sus redes sociales y su página web.
Da una información continuada a todos los clientes que muestran interés.

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.

Para reducir el impacto que podamos ocasionar en el medio ambiente, se han adoptado medidas, como son las citadas en puntos anteriores.
En cuanto a la adquisición de coches, tomamos la medida de que tuviesen el AdBlue, para la transformación de partículas.
Y en nuestros centros la instalación de sistemas de calefacción menos perjudiciales, adopción de papeleras de reciclaje para aprovechar de nuevo los residuos,
pizarras eléctricas con las que no se generan tantos residuos, cambio de la instalación eléctrica a luces Led...

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.

Son temas que se tratan con toda la organización y se van tomando medidas y desarrollando prácticas, como las mencionadas en el punto anterior.

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

La contribución más reseñable que tiene la empresa en la economía circular, es que todos los coches que utiliza son coches de renting.
Por lo que una vez terminado nuestro uso con el vehículo, a este se le vuelve a dar una nueva vida.

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

Cuando se va a producir un cambio que implica una mejora ambiental, se trata de forma general con todos los empleados o de una forma más directa a los que afectan de primera mano, en las reuniones que suelen tener de forma trimestral.

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

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?

Un punto fuerte que tiene la empresa es la cercanía que muestra al alumno, a lo largo de todo su proceso formativo, con todo el personal de la empresa. Un trato muy familiar.

Desde el inicio en el que este muestra interés con nuestra entidad (momento en el que se pueden detectar las nuevas necesidades que van buscando los usuarios), durante el proceso de formación (ya que el docente adapta y personaliza las clases de forma individual, a las necesidades propias del alumno) y hasta después de la finalización de la enseñanza (que es cuando nos expone tanto lo positivo de la empresa como los aspectos a mejorar).

Es decir, una gran ventaja, ya que el mejor asesor para la orientación de nuestro negocio es el cliente. Y en este caso está presente en el desarrollo de todo el proceso productivo.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Uno de los aspectos en los que la empresa podría mejorar es en la utilización de vehículos eléctricos.
Dado que la contaminación y el impacto sobre el medio ambiente sería de cero emisiones.

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 4. Educación de calidad.