

RSA - PYMES

Empresa evaluada

AUTOESCUELA SAN MATEO

CIF:B22231450

Avda. Lérida nº:5.-

22400 - Monzón

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

AUTOESCUELA SAN MATEO SL

02 - Dirección - CP - Población

AVENIDA DE LÉRIDA, 5- 22400- MONZÓN

03 - Sector. Actividad

FORMACION

04 - Año comienzo actividad.

1978

05 - Número de personas empleadas

12

06 - Persona contacto

EVA SANMARTIN MONS

07 - E-mail contacto

info@autoescuelasanmateo.es

08.- Página web

www.autoescuelasanmateo.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

Por supuesto se tiene en cuenta el cumplimiento de la legalidad y el consumo de recursos (trabajamos con la norma ISO 140001:2004). En cuanto a los temas sociales, estamos comprometidos con la igualdad de género, la formación y la conciliación de la vida personal y profesional.

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

No

2.1. Información adicional

Pueden hacerlo de forma individual pero resulta más eficaz trabajar de forma conjunta y organizada. Por ejemplo, no sirve de nada separar los residuos en la oficina, si después no hay contenedores para depositarlos o no se llevan a un punto limpio.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

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

3.1. Información adicional

La empresa participa activamente con diferentes entidades de la comunidad y desarrolla acciones de sensibilización social a través de talleres y charlas..

La organización persigue mejorar de forma continua la calidad en la prestación de nuestros servicios y nuestro comportamiento frente a los impactos ambientales que genera nuestra actividad, mediante el establecimiento de objetivos y metas para conseguirlo.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

No hay un presupuesto específico pero se contemplan diferentes colaboraciones en el plan anual de objetivos.

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

Es imprescindible para nuestra forma de trabajar tener identificados a los diferentes grupos de interés, puesto que trabajamos por procesos según la norma ISO9001:2015

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

Debido a la variedad de los grupos de interés (clientes individuales, clientes empresa privada, clientes empresa pública, trabajadores, accionistas, proveedores y sociedad en general) se realiza un análisis individualizado de sus necesidades y expectativas

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

Disponemos de un Manual de calidad, con los procedimientos y fichas de procesos que conocen todos los empleados y una Carta de Servicios según UNE 93200:2008, que se revisa cada dos años, a disposición de todos los interesados.

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

Se realiza una reunión con todo el personal para dar a conocer los planes y objetivos anuales, y se pone a su disposición la Carta de Servicios, donde se incluyen la visión, misión y valores de la empresa.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

9.1. Información adicional

Tenemos pendiente de definir y desplegar un Plan de RSE integrado dentro del Plan

Estratégico de la organización que enmarque las principales líneas de actuación.

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

En este momento no tenemos un plan específico, sin embargo nuestra manera de trabajar es en base a objetivos e indicadores.

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

Existen diferentes encuestas de satisfacción para los diferentes tipos de clientes. Se analizan trimestralmente y se tienen en cuenta para la mejora continua del servicio.

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

Se analizan los resultados de las encuestas para encontrar los puntos débiles y se tienen en cuenta las opiniones de los clientes para la mejora continua.

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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

Siempre se tienen en cuenta las necesidades de los clientes, ya sea a través de encuestas de necesidades de formación, a través de los particulares interesados, o por los presupuestos solicitados por empresas.

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

En Autoescuela San Mateo se persigue lograr una mejora continua en la calidad de los servicios y el desempeño de las actividades de nuestra organización, mediante la aplicación de un Sistema de Gestión, basado en los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 .

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

Se dispone de un procedimiento para los casos de No Conformidad con la calidad del servicio, que incluye acciones de corrección de la no conformidad y acciones de mejora.

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

Debido a que trabajamos con la UNE 93200:2008 que regula las Cartas de servicios, informamos de forma totalmente transparente de nuestra oferta formativa, tarifas, condiciones de pago y gestión de reclamaciones a todas las partes interesadas.

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 realiza anualmente una encuesta del clima laboral, y se pueden plantear de forma abierta cuestiones de interés personal, como puede ser la formación o conciliación con la vida personal.

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.

Entre nuestros empleados hay 9 mujeres y 3 hombres, con edades comprendidas entre los 26 y los 63 años, ocupando distintos puestos de trabajo.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Adaptamos los horarios laborales, los días festivos y vacaciones a las necesidades familiares y personales de los empleados.

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.

Existe un plan anual de formación interna basado en las necesidades formativas detectadas, que se complementa con la formación solicitada a través de la encuesta del clima laboral.

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.

La empresa asegura una gestión adecuada de los recursos humanos con el fin de que todo el personal de su organización, que realiza tareas que afectan a la calidad de los productos, esté debidamente cualificado, mediante la formación adecuada.

La planificación de la formación se elabora, teniendo en cuenta:

- a) las necesidades evidenciadas por el propio departamento,
- b) las solicitudes de participación en acciones formativas concretas, realizadas por cualquier miembro del personal, con la conformidad de la Dirección.

En función de la disponibilidad de recursos y personal, anualmente se elabora el registro del Plan de formación con el fin de cubrir las necesidades formativas del personal para el año en curso, detallándose:

- Descripción de la actividad a desarrollar
- Tipo de formación
- Fecha prevista
- Horas
- Asistentes

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 empresa es consciente de determinar y gestionar los factores humanos y físicos del entorno de trabajo necesarios para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto.

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.

Las necesidades de compra se determinan en función de la previsión del volumen de alumnos, periodos de vacaciones de proveedores, disponibilidad de material en las secciones, etc..

Las compras sólo pueden ser realizadas a proveedores o subcontratistas que figuren como ?Aprobados? en el Listado de proveedores.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

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

24.1. Información adicional.

Los proveedores de Autoescuela San Mateo son evaluados inicialmente según el servicio prestado en el primer pedido realizado.

El listado de proveedores aprobados es actualizado por la Dirección Responsable de

Calidad..

Una vez al año es realizada la reevaluación de todos los proveedores.

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 con una planificación formal

25.1. Información adicional.

Se colabora de forma planificada con eventos sociales del ámbito geográfico (Carrera de la mujer de Monzón contra el cáncer de mama, concurso de pintura bianual para la educación vial en las escuelas, etc) incluidos en nuestro Plan anual de objetivos.

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.

Se han dado de forma gratuita cursos de conducción segura y conducción eficiente (ahorro de combustible y de contaminación en la conducción).

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

Se difunde la implicación en las actuaciones en materia social, tanto a los empleados como al resto de personas interesadas a través de nuestro tablón de anuncios, página web, publicaciones gratuitas y folletos informativos.

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

Se comunican las diferentes actuaciones realizadas en nuestro tablón de anuncios y también a través de las redes sociales.

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.

A pesar de no estar certificados para la norma ISO 14001:2015, continuamos analizando los indicadores ambientales.

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 y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

30.1. Información adicional.

Se evalúan periódicamente los resultados de los indicadores ambientales.

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

En referencia a los planes de acción podrían enumerarse los siguientes puntos:

1. Difusión de la política medioambiental de AUTOESCUELA SAN MATEO.
2. Entrega al personal del manual de buenas prácticas medioambientales.
3. Elaboración y colocación de carteles de buenas prácticas y respeto al medioambiente.
4. Colocación y uso de contenedores para la segregación de residuos.
5. Realización de acciones de formación y sensibilización medioambiental para los trabajadores.
6. Control de los consumos de recursos (agua, luz, papel, etc.) utilizados.
7. Realización de acciones para el ahorro de consumos de recursos.

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 a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

Se comunican a todos los grupos de interés en nuestro tablón de anuncios y la página web

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

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Creemos que uno de los puntos fuertes de nuestra empresa son las personas empleadas, tanto como parte interesada como recurso de la empresa.

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Sin duda podemos mejorar el aspecto social de la empresa, participando en actuaciones de voluntariado que no repercutan directamente en el volumen de negocio.

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.