

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**GRUPAUTO, S.C.L.**

CIF:F50086057

Avda. Goya nº:1.-

50006 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Autoescuelas Grupauto S.C.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida de Goya ,1

#### 03 - Sector. Actividad

Formacion Vial y actividades de transporte

#### 04 - Año comienzo actividad.

1980

#### 05 - Número de personas empleadas

Aproximadamente 45 personas

#### 06 - Persona contacto

Sergio Perez Gazulla

#### 07 - E-mail contacto

[spgrupauto@hotmail.com](mailto:spgrupauto@hotmail.com)

#### 08.- Página web

[www.grupauto.com](http://www.grupauto.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)**

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**

En cada uno de los puntos estamos afectados, y son cosas importantes para nosotros, lo cual nos hace que nos tengamos que adaptar a los diferentes cambios e innovar en nuevas tecnologías, que a la vez llevan cambios en medio ambiente etc., creo que son todo puntos importantes y a los cuales nos tenemos que adaptar

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Yo creo que si, y es mas, lo estamos haciendo, adaptandonos a cada cambio que surge de los puntos anteriormente citados

## **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**

Realizamos la estrategia preparada para los Certificados en Medioambiente UNE-EN ISO 14001:2015, a parte de Certificados de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015,

### **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**

Tenemos unas reuniones con los socios de la empresa y se decide que se podría invertir para mejorar, Compra de vehículos que contaminen menos, que tengan nuevos avances y nuevas tecnologías para que nuestros alumnos puedan llevar vehículos como los que les van a ofrecer en sus puestos de trabajo

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la

organización

### **5.1. Información adicional**

Tenemos bien seleccionados a nuestros clientes en función de lo que quieren obtener, de hay que se les pueda ofrecer diferentes ofertas en función del permiso que desean, por ejemplo permiso y cap, o ADR, y en cuanto a los proveedores igual, dependiendo de que vehículo a un taller o otro y dependiendo de la avería

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

Efectuamos encuestas de al entregar los permisos al igual que cuando finalizan los cursos se hacen unas encuestas para ver su grado de satisfacción con la empresa. Existe un buzón en cada centro para posibles quejas y cosas que se podrían mejorar para nuestro provecho

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

#### **7.1. Información adicional**

Existe una planificación de cada una de las tareas de cada uno de los trabajadores de la empresa, desde el presidente hasta los profesores y secretarías de cada centro de trabajo

### **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**

Cuando entra un nuevo trabajador a la empresa, se le informa de sus funciones y obligaciones en cuanto a trabajo y a vehículo, En charlas, entrevistas, etc, se les explica cuando se formo la empresa y los objetivos que queremos conseguir, y para ello necesitamos de su formación y su trabajo, para el bien de el de la empresa y de todos nosotros.

## **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**

Llevamos un año con este tipo de proyecto, pensamos que la experiencia todavía es escasa pero empezamos a elaborar los primeros proyectos de este plan de responsabilidad social

**10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

**10.1. Información adicional**

Estamos estableciendo los objetivos en cuanto a una mayor comunicación con el resto de usuarios y unas mejoras de las condiciones para conseguir los objetivos tanto de nuestros clientes como nuestros.

## **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**

Al finalizar la formación y recoger el permiso de conducir, se les entrega una encuesta de satisfacción por cada permiso que obtienen, en el que hacen una puntuación del centro formación y profesor, a la vez que pueden poner lo que les ha gustado y lo que no

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

De la información que nos dan los clientes, se valoran, se ponen en común con el resto de formadores y se plantea el poder mejorar esos puntos que han podido parecer que el cliente no ha quedado satisfecho completamente

### **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**

Con los últimos vehículos que hemos adquirido, estamos adaptándolos a la nueva normativa de Tráfico para así poder renovar nuestra flota e innovar nuestros instrumentos de trabajo

### **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**

Certificados de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015, Medioambiente UNE-EN ISO 14001:2015, Seguridad Laboral UNE-EN ISO 45001:2018 y Seguridad Vial UNE-ISO 39001:2013.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

**15.1. Información adicional**

Nuestra empresa se dedica a la formación y se les comunica a los clientes y alumnos lo que podría ocurrir en el caso de que su formación no fuera satisfactoria.

La manera de saber si la formación ha sido buena o mala es con los resultados de permisos y de cap en el caso de formaciones de logística

**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**

De todos los permisos se informa detalladamente con pelos y señales antes de matricularse. Los pros y las contras que puede tener. Para ello se forma a las secretarías en los correspondientes cursos de formación en los cursos que se realizan para ellas

**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**

En el momento que el alumno ha aprobado el permiso, se le hace una encuesta en la que debe responder tanto en la práctica como en la teórica el grado de satisfacción evaluando de uno a cinco, siendo el cinco la mayor puntuación y el uno la menor puntuación

Periódicamente se realizan reuniones en cuanto hay un nuevo lanzamiento de producto o

nueva normativa de cara a Dirección General de Tráfico o Diputación General de Aragón, para contrastar la información con todos los empleados.

## **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

### **18.1. Información adicional.**

En nuestra empresa tenemos un poco variado, empresarios y empresarias, profesores y profesoras, secretarios y secretarias, ocupando cada uno su puesto en función de sus conocimientos sin dudar en que todos ellos puedan ejercer otra función, dependiendo de sus actitudes y experiencia

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

En cuanto a los profesores dependiendo de su vida familiar existen compañeros que trabajan por la mañana por la tarde etc etc. Y en cuanto a secretarias también existen las que por su vida familiar solo pueden trabajar en horario de mañana, adecuándolo con otras para así estar la oficina abierta el mayor tiempo posible.

Alguna oficina tiene un horario continuado, facilitando esa conciliación.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **20.1. Información adicional.**

Cuando la empresa conoce algún tipo de formación especial o el propio empleado conoce curso que puede serle interesante, se pone en conocimiento en las asambleas y se decide si es interesante o no, y la manera de realizar dicha formación.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

#### **21.1. Información adicional.**

A parte de la formación básica, ocasionalmente se refuerzan aspectos del trabajo con distintas formaciones. (por ejemplo de uso de nuevos programas o plataformas de documentos etc para los administrativos, o charlas sobre novedades de dgt para profesores.)

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

##### **22.1. Información adicional.**

Se prevé aplicar un seguimiento mas individualizado a corto plazo para aplicar mejoras en los puestos de trabajo.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

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

Actualmente, a pesar de intentar fomentarlo, no hemos alcanzado un nivel de compras responsables adecuado.

#### **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.**

Para las certificaciones de la ISO , llevamos una clasificación y evaluación de proveedores donde nos cercioramos de que cumplen normas medioambientales..etc.

### **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 nuestra empresa, a parte de ser de las pocas autoescuelas que posee vehículos adaptados a casi todas las discapacidades, trabajamos impartiendo cursos con la ONCE , para favorecer el acceso a puestos de trabajo a personas con discapacidades y con INAEM favoreciendo el acceso a personas en desempleo o empleados que quieren mejorar sus condiciones laborales.

### **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 intenta realizar objetivos y a la vez que sirvan para la mejora de la empresa. Actualmente se intenta conseguir gente para poder obtener el permiso y poder trabajar en grandes empresas del transporte.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

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

#### **27.1. Información adicional**

Se realiza recogida de tapones, que se inició a través de la Fundación Seur, para la entrega de esos tapones para la ayuda de una mejor movilidad para niños.

### **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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### **28.1. Información adicional**

Todos los trabajadores saben la información de esa actividad sobre los tapones

## **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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **29.1. Información adicional.**

Al tener la Iso de medioambiente se tiene muy en cuenta este tema, y se intenta hacer lo posible por seguir obteniendo el certificado a la vez que preocuparnos por el medioambiente, reciclando todo lo que se puede y contratando con ciertas empresas que se encargan de la recogida de residuos producidos por oficinas y vehículos

### **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.**

A nivel interno de la empresa se comentan y se proyectan ciertos cambios que pueden estar relacionados con la empresa y por lo tanto con medioambiente, coches que consuman menos, que incluso empleen otro tipo de energías menos contaminantes, que tarde o temprano vendrán implantadas por el organismo que nos dirige, pero antes de que ello ocurra, intentamos estar preparados.

durante este año hemos obtenido un vehículo híbrido para el permiso de conducir B y un camión con normativo EURO 6 que reduce notoriamente la contaminación ambiental.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

#### **31.1. Información adicional**

Poco a poco se van incluyendo más compras de productos de papelería...etc, de materiales reciclados.

### **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**

En reuniones que tenemos con el resto de socios profesores y secretarías, se comunica los cambios que se hacen y el porqué, Siempre una vez establecidos y acordados por el resto de los socios.

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

### **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?**

9

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

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

Nuestro punto fuerte es en la empresa en la que yo trabajo se intenta satisfacer a los clientes de la mejor manera posible e intentando tener el mejor resultado, para ello mi opinión es que una de los mejores centros de formación vial que existen en Zaragoza. Tenemos una flota con casi todos los avances que existen hoy en el mundo de la autoescuela. Además tenemos vehículos para casi todos los permisos, que nos desmarca de nuestra competencia. Nos dedicamos a grupos importantes como pueden ser las personas de movilidad reducida intentándoles poner las cosas más fáciles teniendo en cuenta las dificultades que ellos van a tener. En cuanto al tema de vehículos pesados poseemos vehículos grandes y como los que ellos van a llevar el día que obtengan su primer trabajo conduciendo vehículos similares a los que nosotros poseemos. Y la manera de implicarnos más con el medioambiente es reducir las emisiones con la actualización de la flota respecto a la nueva normativa.

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

Creo que hay cosas que se podrían mejorar, como por ejemplo un seguimiento más cercano al alumno, además creo que tenemos los medios, pero no es como se hacía antiguamente que se perseguía, se le comentaba lo que hacía bien o mal, hablo de cuando el alumno venía a la autoescuela hacer los tests, hoy en día es todo informatizado y se le deja un poco más libre, pero con los medios y procedimientos que tenemos creo que se le podría hacer un seguimiento más cercano, siempre si agobiarle.

## **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.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.