

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**HOTEL SANCHO ABARCA**

CIF:B22230767

C/Coso Alto nº:52.-

22002 - Huesca

Huesca

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

Hotel Sancho Abarca SL

### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Coso Alto, 52

22002 Huesca

### 03 - Sector. Actividad

Hostelería - Hotel

### 04 - Año comienzo actividad.

1984

### 05 - Número de personas empleadas

18

### 06 - Persona contacto

Roberto Pac

610495180

### 07 - E-mail contacto

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

### 08.- Página web

[www.hotelsanchoabarca.com](http://www.hotelsanchoabarca.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**

Por supuesto, cualquier tema global afecta directamente a la empresa, ya sea a los trabajadores, a los clientes, a los proveedores, etc.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Obviamente no se pueden enfrentar a todas de la misma manera, pero en la medida de lo posible, en todas las organizaciones se pueden realizar acciones.

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

#### **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**

Por ejemplo, este año 2019, hemos realizado una instalación de paneles solares, para disminuir tanto nuestros costos energéticos, como de emisiones de CO2, contribuyendo así a la mejora del planeta.

### **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 identificados los grupos de interés de la empresa, actuando en cada caso de una manera diferenciada, ya que cada uno tiene sus peculiaridades y diferencias.

#### **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**

Se intentan identificar las necesidades de cada grupo de interés, se analiza y obtenemos los objetivos que queremos conseguir, y las acciones que debemos realizar.

Nuestros grupos de interés son los siguientes:

Trabajadores  
Clientes  
Proveedores  
La sociedad  
ONG's  
Asociaciones de nuestro sector

## **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**

Se informa a todos los trabajadores de las normas de la empresa para su correcto funcionamiento.

### **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**

Intentamos en la medida de lo posible, inculcar los valores de una empresa familiar.

## **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**

Vamos mejorando poco a poco, ya que venimos de una empresa familiar de muchos años, donde existían otros métodos de trabajo. Se trabaja constantemente por estar alineados con la responsabilidad social mediambiental y laboral.

### **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**

No existen a día de hoy unos objetivos e indicadores claros, pero estamos definiendo los para ponerlos en práctica en 2020. (por eso también estamos solicitando el sello RSA).

## **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**

Normalmente, a la salida de nuestros clientes del establecimiento, se les pregunta que tal han estado y que nos digan críticas constructivas para mejorar.

Además, en el mundo de la hostelería están muy extendidas las opiniones en Internet, lo cual también es una buena herramienta para saber la satisfacción de nuestros clientes.

#### **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**

Con las críticas o comentarios tanto en persona como por Internet, se establecen mejorar en los procesos que fallamos.

### **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 revisamos nuestra competencia, necesidades de la sociedad y oportunidades de negocio, para pivotar en la dirección correcta para el buen funcionamiento de la empresa.

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

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

No ofrecemos servicio postventa

##### **15.1. Información adicional**

Al ser venta de servicios y no de productos, no hay un servicio de postventa.

### **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**

Totalmente. Tanto si acuden al establecimiento como si se meten en la web, donde mostramos todos nuestros servicios y tarifas.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

##### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### **17.1. Información adicional**

Siempre intentamos saber la satisfacción de nuestros empleados, ya que al ser un trabajo de cara al cliente, siempre intentamos que estén satisfechos en su puesto de trabajo para que se lo traslade al cliente.

### **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.**

Precisamente, en el sector de hostelería existe una gran diversidad de nacionalidades, así como una gran igualdad de sexo, ya que más o menos la mitad de la plantilla son hombres y la otra mitad 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?**

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.**

Se intentan en la medida de los posible (ya que el establecimiento está abierto las 24 horas de los 365 días del año), en que exista una conciliación familiar y laboral.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### **20.1. Información adicional.**

Se identifican las necesidades que pueden tener los trabajadores para que realicen formaciones tanto internas como externas.

#### **21.1. Información adicional.**

Se está trabajando para poder ofrecer un plan de carrera a cada trabajador, en el que incluya formación para su correcto desempeño del puesto de trabajo.

## **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

## **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.**

En la medida de lo posible, intentamos trabajar con proveedores km0, que sean de la misma localidad. Y que el producto que trabajan sea también km0.

### **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.

## **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.**

Colaboramos puntualmente en acciones culturales y sociales de la ciudad de Huesca.

#### **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**

Colaboramos con Atades Huesca, realizando acciones como coger personas con discapacidad para realizar prácticas en un ámbito laboral. También contratamos los servicios de jardinería que ofrecen así como compras en su centro de jardinería, Brotalia.

#### **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**

Se les comenta conforme van surgiendo los proyectos sociales.

#### **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**

Se comunica de manera esporádica mediante visita o email, y de manera habitual en nuestras redes sociales y web.

### **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 separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **29.1. Información adicional.**

Estamos muy concienciados con esté tema, y por ello se plantean acciones para la gestión ambiental. Por ello hemos instalado energías renovables, contamos con los equipos más eficientes, se revisan anualmente los contratos de luz y gas para adecuarse a la necesidad real, etc.

Además estamos iniciando un proyecto para la eliminación de los plásticos de un solo uso.

### **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.**

Actualmente acabamos de terminar la instalación solar con paneles solares más eficientes del mercado. Además vamos a monitorizar la instalación, y así poder mostrar a todos nuestros clientes en pantallas del hotel, el CO2 que estamos dejando de emitir gracias a nuestra instalación solar..

Además hemos realizado en un terreno junto al restaurante, un huerto que nos provee de verduras y hortalizas gran parte del año, reduciendo así el transporte y la huella de carbono, además de aumentar la calidad del producto..

### **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.

### **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 comunica a todos los grupos de interés ya que sabemos de la importancia y gravedad de la situación ambiental del planeta.

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

**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?**

La transparencia y ética como empresa familiar y cercana que somos.

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

Podemos mejorar en muchos aspectos, y por ello trabajamos día a día para conseguir una empresa rentable, con trabajadores felices, proveedores que quieran trabajar con nosotros y clientes que hablen bien de nosotros

**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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.