RSA - PYMES

Empresa evaluada

UR RAFTING, S.L.
CIF:B99098840
Ctra. A132, Km.38
22808 - MURILLO DE GALLEGO
Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Razón social: UR RAFTING SLL
Nombre comercial: UR Pirineos

02 - Dirección - CP - Población

C/ Ctra A132, km38
22808 - Murillo de Gállego
Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Turismo Activo, Conducción y guiado de personas en el medio natural. (Rafting, Piragüismo, Descenso de Barrnancos, Senderismo, Vía Ferrata, Multiaventura)

04 - Año comienzo actividad.

2006

05 - Número de personas empleadas

Media anual de 15 trabajadores en 2016.
Con 2 trabajadores fijos durante todo el año 8 fijos discontinuos y picos 20 empleados en temporada alta.

06 - Persona contacto

Agnès Dewulf -Administradora-

07 - E-mail contacto

info@urpirineos.es

08.- Página web

www.urpirineos.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)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

La empresa plantea objetivos a corto, medio y largo plazo. Estos objetivos se consensuan entre el equipo directivo.

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

No

2.1. Información adicional

La empresa esta en diversas asociaciones que le atañen desde las diferentes opticas: social, ecónómica y medioambiental; y en diversos ordenes (local - global)
1. Asociación de empresas de Aguas Bravas de Murillo de Gállego -AGA-: Intereses y oportunidades a nivel local cómo pueden ser alquileres y mantenimiento de espacios comunes
2. Asociación Aragonesa de Empresas de Turismo Deportivo -TDA-. Intereses y oportunidades de índole general cómo pueden ser la promoción, la regulación de espacios y la profesionalización del sector a nivel aragonés. A su vez al asociación TDA está integrada en la Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo -ANETA-.
3. Coordinadora Biscarrués - Mallos de Riglos: En la defensa por un río Gállego vivo.
4. Asociación Desarrollo Hoya de Huesca -Adesho-: Promoción de tipo comarcal.
5. Asociación por el desarrollo de las comarcas de Cinco Villas, Hoya de Huesca y Somontano de Barbastro -Prepyr365-.

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

Con el público se trabaja la concienciación ambiental del entorno que nos rodea

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

No existe una partida económica especialmente destinada a acciones sociales. No obstante se realizan diferentes acciones de colaboración con asociaciones y organizaciones cómo la Coordinadora Mallos de Riglos (en defensa del río Gállego).
Desde la Asociación Gállego Activo de la que forma parte la entidad se colabora de manera económica con la Coordinadora Mallos de Riglos.

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 estan definidos.
.- Empleados
.- Colaboradores (agencias, casas, rurales, otras empresas)
.-Clientes (particulares, escolares, familias)
.-Proveedores (logística, mantenimiento, reparaciones, materiales)

Existen plantillas específicas en función de la tipología del cliente.
.-Familias
.-Escolares
.-Despedidas de soltero
.-Particulares

Canales de comunicación específicos
.-Web urpirineos.es destinada al público en general
.-Web aventurayfamilia.es destinada al público familiar.
.-Web escolares.urpirineos.es destinada al colectivo de estudiantes
.-Web formacion.urpirineos.es destinada a la formación específica del piragüismo y el turismo activo
..-Web aventuraydespedidas.com destinada al colectivo de despedidas de soltero

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

Se ha hecho un análisis de la empresa por parte de una asesor externo que de manera previa realizó la actividad de incognito. De esta manera pudo valorar el desarrollo "real" sin sobreactuaciones del servicio. Posteriormente se desarrolló una formación con todo el personal sobre la atención al cliente.

Se hacen encuestas informales postactividad. Estas encuestas están planteadas con una periodicidad semanal y consiste en el envío de un email de valoración adaptado a cada grupo de interés.
.-Familias
.-Despedidas de soltero
.-Escolares y colonias.
.-Particulares

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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

7.1. Información adicional

Al comenzar la relación contractual se comentan los derechos y deberes de los trabajadores.
Además siguiendo el Servicio Ajeno de Prevención de Riesgos Laborales se informa a los trabajadores de los riesgos propios al puesto de trabajo.
Existe también un documento de "metodología de la actividad" en el que se recogen los métodos de trabajo en función de caudales y tipología de grupo.

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

De manera anual se establecen reuniones en las que participan todos los trabajadores, normalmente hay una reunión a comienzo de temporada, otra a mitad y otra a final de temporada.
Desde la gerencia se informa de la situación actual, cómo ha ido el año anterior, que se espera conseguir en este y los objetivos a medio plazo.
Existe un diálogo fluido con los trabajadores para valorar las mejoras del servicio.

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

Desde la organización se han trabajado en pequeñas acciones:
.-EAREA en 2013 - Empresa adherida a la Estrategia Aragonesa de Educación Ambiental.
.-ENECO2 en 2013 - Adhesión al proyecto de empresas Eco Innovadoras -

.-Ademas se ha elaborado un documento en el que se publican los compromisos relacionados con la Reponsabilidad Social Corporativa y que estan a disposición en la web https://urpirineos.es/responsabilidad-social-de-aragon y en las instalaciones.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

10.1. Información adicional

Se ha elaborado un manual de buenas prácticas a disposición del público tanto en la página web https://urpirineos.es/responsabilidad-social-de-aragon/ cómo en las instalaciones

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

Hace algunos años se hizo un estudio exhaustivo para conocer las inquietudes de los clientes, pero no se continúa por que son estudios "pesados" y por que con las nuevas tecnologías se disponen de herramientas adecuadas.

De manera informal están estipuladas entrevistas con los clientes para conocer su indice de satisfacción con el servicio.
De manera formal esta estipulado que de manera semanal se hace un envío a los clientes vía correo electrónico para conocer su opinión y grado de satisfacción con el servicio prestado.

Además en la página web existen los enlaces a diferentes redes sociales (Facebook, instragram, TrypAdvisor, etc) donde los clientes dejan sus comentarios y desde donde se contesta a sus valoraciones.

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

La identificación de mejoras se consigue a través de los canales formales e informales establecidos (buzón de sugerencias en las instalaciones, entrevistas y correo electrónico)

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

Se adaptan los servicos a las posibilidades de la entidad y del sector.

En este sentido se han creado los siguienes productos con su correspondiente página Web.
.- Público familiar, aventurayfamilia.es
.- Escolares, escolares.urpirineos.es
.- Formación turismo activo, formacion.urpirineos.es
.- Despedidas de soltero, aventuraydespedidas.

También se han implatando servicios en función de las novedades del mercado. https://urpirineos.es/actividades/standup-paddle/

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

La calidad en el servicio prima sobre la cantidad

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

De manera posterior a la realización del servicio hay planteadas varias formulas de control de calidad, una primera valoración de manera informal a la salida de las instalaciones y una segunda mediante un correo electrónico en el que se invita al cliente a expresar su valoración acerca del servicio en su globalidad.
Existen pautas establecidas para el envío de correos electrónicos de valoración.

En la reuniones periódicas establecidas con los trabajadores uno de los aspectos fundamentales es la calidad del servicio, y en este sentido los trabajadores recogen de primera mano la percepción de los clientes.

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

Toda la información está disponible en la página web www.urpirineos.es y en las diferentes sub-páginas propias a cada colectivo; además en las propias instalaciones están a disposición del público las características del servicio según se estipula en el Decreto 55/2008, de 1 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las empresas de Turismo Activo.

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 producen reuniones programadas entre los trabajadores y el equipo directivo (inicio, mitad y final de temporada) en las que se recogen la mejoras y se plantea cómo se puede implementar.

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.

La empresa garantiza el Principio de Igualdad de Oportunidades y la no discriminación, son las personas mediante su mérito las que optan a mayor responsabilidad de manera independiente a sexo o edad.

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.

Dado que es una empresa que se dedica al serctor servicios, las personas de atención al cliente deben cumplir unos horarios de atención al cliente.
No obstante se busca la conciliación haciendo jornadas intensivas y haciendo coincidir el comienzo de la jornada con el horario escolar.

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.

En la reuniones entre trabajadores y dirección se analizan las demandas de formación de los trabajadores y se ponen en marcha formaciones específicas. Fundamentalmente relacionadas con la seguridad y la atención al cliente.
En otoño de 2016 se ha implementado una acción formativa de Entrenador de Piragüismo de Aguas Bravas de nivel II para mejorar las competencias de los guías.
También se facilita el seguimiento de acciones formativas que la entidad no puede desarrollar, durante el otoño de 2017 hay planteadas formaciones de CAP para los conductores de autobús y Entrenador de Piragüismo de Aguas Bravas de nivel III.

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.

Hacemos reciclajes técnicos para estar al día con las novedades y repasar los conceptos

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.

Como la seguridad es una de nuestras premisas principales, hacemos mucho hincapié en ello.

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.

En la mayoría de las compras, prima la cercanía al precio

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.

A la hora de elegir los nuevos proveedores tenemos en cuenta los aspectos de cercanía, medioambientales...

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.

De manera puntual, en función de las necesidades del momento y de las posibilidades de la entidad, se colabora con la Coordinadora Mallos de Riglos en acciones por la defensa de un río Gállego vivo.

De manera formal y estipulada, en colaboración con la Asociación Gállego Activo se desarrollan acciones de limpieza y mantenimiento del río Gállego (cauce, accesos, riberas). La Asociación Gállego Activo, de la que la entidad UR Rafting forma parte activa colabora de manera económica con la Coordinadora Mallos de Riglos.

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.

Las acciones que se desarrollan están en la linea de estrategia de negocio dado que la entidad está especialmente sensible en el cuidado y mantenimiento del medio que es soporte de las actividades y servicios propuestos

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

Las acciones sociales se difunden a través de las redes sociales de la entidad, en especial todo lo relacionado con la Coordinadora Biscarrués-Mallos de Riglos y se anima a los diferentes colectivos a colaborar en las acciones planteadas

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

La comunicación en materia de acción social se desarrolla cuando se producen las acciones puntuales a través de las redes sociales, en especial Facebook y Twitter.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

No existe una planificación para estos temas.

29.1. Información adicional.

La empresa no valora el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad.

Existen estudios sobre el impacto del piragüismo en la fauna y flora de los ríos desarrollados por la Real Federación Española de Piragüismo en los que se evidencia la escasa incidencia que tienen este tipo de prácticas en el medio. Algunos indicadores naturales en el río Gállego (espacio principal de la actividad de UR Rafting) avalan las conclusiones de estos estudios puesto que en los últimos años la población de nutria ha aumentado y se mantienen las nidificaciones de diferentes rapaces en las orillas del tramo navegable en el que se desarrollan las actividades.

En el área de gestión y administración se apuesta por el reciclado y reutilización de los diferentes bienes y equipos; y realizar una recogida selectivas de los residuos.

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.

La empresa comunica en interno y en externo las acciones que desarrolla en materia

mediambiental. La forma de comunicación es mediante las redes sociales.

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

Y tenemos en proyecto mejoras en la eficiencia energética

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

Las acciones se comunican a través de las redes sociales y de manera abierta a todo el público.

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

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?

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Fiabilidad de la prestación

Capacidad de adaptación del servicio

Escucha a los trabajadores

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Conciliación laboral en temporada alta

Aumentar el número de proveedores locales.

Aumentar el reciclado de EPIs (chalecos, neoprenos, arneses, cascos,)

Disminución consumo agua.

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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.