Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

HOSTAL LOTETA EXPERIENCE
CIF:25478090R
C/Santa María nº:21
50520 - Magallón
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Hostal loteta experience

02 - Dirección - CP - Población

C/Santa Maria,21

03 - Sector. Actividad

Alojamiento y turismo

04 - Año comienzo actividad.

2017

05 - Número de personas empleadas

3

06 - Persona contacto

Beatriz Laborda Barrios

07 - E-mail contacto

Lotetaexperience@gmail.com

08.- Página web

https://www.hostal-lotetaexperience.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 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

El funcionamiento de nuestro hostal se ve condicionado por los cambios económicos, políticos, tecnológicos y sociales. También nos afectan los medioambientales aunque en menor medida.

Loa cambios económicos inciden directamente en el volumen de ingresos. Nos intentamos anticipar a los posibles cambios que nos afectan en los periodos de crisis. En estos seis años nos hemos adaptado a varios segmentos de clientes (trabajadores, turismo rural, gastronomía, familias.....).
Los cambios políticos también inciden o pueden incidir en nuestro negocio en épocas de incertidumbre.
Los cambios tecnológicos y sociales provocan cambios en la gestión del día a día, ya que son incorporados y aplicados para prestar mejor servicio. En este último año hemos solicitado el Kit Digital (PMS tenemos integrado en un programa calendario, reservas, web facturación, cheking...) intentamos plasmar en las Redes Sociales (Instagram Facebook) nuestra forma de vida en el medio rural y poder transmitir valores auténticos
Los cambios medioambientales afectan en menor medida, pero estamos muy sensibilizados con las buenas practicas ambientales

Nos interesa reunirnos una vez al año, tratar temas que nos afecten a medio y l/p.
Tenemos en cuenta todas las publicaciones, estamos inscritos en organizaciones, que nos informan, inscritos en asociación que nos informan y recibimos información publicaciones (Asomó, Comarca Campo de Borja,)

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

No

2.1. Información adicional

Afrontar esta responsabilidad en solitario es muy costoso.
Agradecemos el apoyo que encontramos en organizaciones para poder acceder a programas, que ayuden a contribuir para que podamos incluirnos en programas para facilitar el trabajo que como Pymes no es accesible.

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

Planteamos objetivos a cumplir en el funcionamiento del hostal.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

4.1. Información adicional

Desde nuestro hostal intentamos conjuntamente con el ayuntamiento y asociaciones, aportar nuestro granito de arena con acciones que beneficien a nuestra comarca.
Con cada acción que realizamos hacemos una reflexión sobre los resultados obtenidos

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

Disponemos de mecanismos para identificar las partes interesadas.

Pasamos encuestan a los clientes feedback, de forma periódica (nuestro principal feedback se produce en desayuno y cheking out el trato es personalizado 100%

Empleados estudiamos sus expectativas, tratamos de conciliar su vida personal y laboral en todos los ámbitos. También nuestros empleados pueden trasnladar opiniones o sugerencias, así como propuestas para mejorar los puntos que consideren oportunos.

Con los proveedores existe trato directo y personalizado. Seleccionamos proveedores de nuestro municipio y alrededores, somos autosuficientes dentro del municipio.

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

Mantenemos con todos grupos de interés/stakeholders encuestas, reuniones, sugerencias de mejora. Todos participamos para dar las opiniones que surgen y ver la aceptación que tienen nuestros servicios y entre todos ver en que podemos mejorar.

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

Hacemos reuniones semanales y tratamos de explicar los valores que queremos transmitir en nuestro proyecto.
No tenemos un código ético pero tenemos unas conductas validas en nuestra empresa (limitar las conductas que no encajan, que queremos con nuestros clientes) Norma de actuación
Planteamos las conductas que se aceptan en nuestra empresay tratamos de cumplirlas

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

Todos los que formamos la empresa seguimos en la misma dirección.
Un código ético que es conocido por todos los que trabajamos en el hostal.

Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Apostamos por la Responsabilidad social y el Turismo Sostenible, disfrutar de un estilo de vida.

1.El turismo sostenible con un mímimo impacto ambiental, ya que se da un uso a los recursos naturales.
2.Respetar la autenticidad local (tradiciones, arquitectura, cultura...)
3.Genera empleo local
4.Estimula el desarrollo de empresas locales (agricultura, bodegas, restaurantes,transportes...)
5.Consumo responsable y el respeto al medio ambiente.

Queremos tener un posicionamiento y somos conscientes de la importancia de esta materia.

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

Hasta ahora, al ser una empresa de nueva, no contábamos con un Plan de Responsabilidad Social.
Aunque procuramos, cada año mantener las acciones realizadas y tener unos nuevos objetivos que cumplir.

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

Tenemos capacidad de actuar con nuestros clientes. Mediante. Encuestas rápidas (modelo de encuesta)
Prescripciones nos recomiendan,
Actualmente los clientes vuelven a nuestro hostal y eso nos da sensación de gustar a nuestros clientes el feeback es directo.
Homogeneizar todas las encuestas que nos llegan a través de nuestros portales.

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

Reflexionamos e intentamos mejorar a través de los datos aportados por los clientes en nuestras encuestas.

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

Intentamos identificar incorporando cuestiones que demandan nuestros clientes desde la perspectiva de valor compartido.

Para introducir estas innovaciones, nos basamos en las opiniones de nuestros clientes y en las tendencias del mercado. Un ejemplo de planificación de un nuevo producto es el paquete alojamiento mas visita a Bodegas.

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

todos los productos que utilizamos en el hostal son elegidos usando criterios responsables (km0 y elaborados de manera responsable)

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

Cualquier cliente que se haya alojado en el hostal, tiene las puertas abiertas para atender cualquier reclamación para encontrar la satisfacción del cliente.
Intentamos que nuestro servicio sea de calidad.

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

En el hostal tenemos tienda de productos locales que provienen de la cooperativa que la forman agricultores del municipio. Vino Denominación de Origen Campo de Borja y Aceite Denominación de origen Sierra del Moncayo.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

17.1. Información adicional

Tratamos de manera personal, ya solo somos dos empleados.

Nuestros empleados de manera directa con el feedback personal. General el clima adecuado y nos transladan cuestiones.

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.

Todas las que formamos la empresa somos mujeres en el medio rural, no existe discriminación por razón de genero.

Conciliación, nuestros empleados tienen libertar para exigir el horario que mas le encaje

Tienen total libertad para actuar de manera libre. Todos los turnos están cubiertos entre las dos empleadas.

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Se cubre todos los turnos los empleados son polivalentes y todos desarrollamos

Los empleados tienen capacidad para utilizar horas y tener libertad a una necesidad de conciliacion

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.

Realizamos cursos de formación Tripartita cada año, no la planificamos pero buscamos cursos relacionados con el sector. La proponemos y la validamos.

Los empleados pueden proponer si desean hacer algún tipo de formación concreto. Proactiva

Idiomas es donde enfocamos para desarrollar a las personas para ser competentes en la actividad que desarrollan.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza

formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

21.1. Información adicional.

Se realizan reuniones semanales para ver como se ha planteado la semana del trabajo, el equipo esta formado por tres personas y vamos organizando el trabajo semanalmente.
Nuestro trabajo depende de las reservas que van entrando y depende del perfil de cliente que estudiamos para poder ver las necesidades de cada uno (turismo, trabajadores, familias,turismo extranjero...)

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.

Tenemos externalizado ese servicio, cada año realizamos el Plan de Seguridad.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

23.1. Información adicional.

La organización estamos orgullosos de poder abastecer todo lo necesario para el día a día del funcionamiento del Hostal.

No necesitamos realizar comprar fuera del municipio, las tiendas del pueblo tienen todo lo necesario para el funcionamiento del negocio.

Productos orgánicos, tenemos huerto propio y los productos que ofrecemos en el desayuno son de temporada.
Productos de limpieza, la tienda del pueblo nos proporciona todo lo necesario. Lavanderia, al ser un Hostal pequeño (siete habitaciones) nosotras realizamos el proceso de lavandería con productos ecológicos.

Cooperativa, Almazara y Bodegas de vino, para dar mejor servicio a nuestros clientes, tenemos un punto de venta de productos locales.

Disponemos de una cocina de uso común, los clientes pueden hacer uso de ella y comer o cenar en las zonas comunes, les damos indicaciones para poder ir a la tienda del pueblo.

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 valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

24.1. Información adicional.

Tenemos plena confianza en todos nuestros proveedores (situados en el municipio) el trato y la confianza son los pilares que marcan la elección de los productos que necesitamos.

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 algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Al ser una empresa que llevamos poco tiempo en el mercado, no tenemos ninguna colaboración establecida.

En este año 2019, debemos buscar una estrategia para colaborar con asociaciones que estén involucradas con el medio rural. Mejorar y promocionar la cultura del pueblo. Voluntariado.

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.

Actividades concretas que realizamos en línea con nuestro negocio, todas las acciones que desarrollemos tienen conexión con los intereses generales de los servicios y el trabajo por el desarrollo del territorio.

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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

27.1. Información adicional

Difundimos e intentamos implicar a todos los empleados y clientes.

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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Se comunican a través de redes la información de todas las actividades en las que participa el hostal, tanto a través de la página web y de las redes sociales en las que se tiene perfil activo.

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.

Desde la apertura del hostal se efectúa un control de consumos:

Minimizamos en consumo de agua
Aerotermia energía renovables led
Uso racional de papel
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.

Implusar a nuestros clientes actividades deportivas, al aire libre, vida saludable en la elaboración del desayuno con productos ecológicos.

Intentaremos integrarnos en Estrategia Aragonesa de cambio climático.

Economía circular

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

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

31.1. Información adicional

Creemos que la economía circular puede aportar competitividad, no solo en relación con las oportunidades de diferenciación y diversificación.
Para los destinos turísticos: la economía circular ofrece la oportunidad de potenciar los impactos de desarrollo sostenible del turismo, generando bienestar para la población local a través de la creación de puestos de trabajo y valor locales, creando así un vinculo entre empresas y territorios.
Para los turistas: la economía circular brinda la oportunidad de dejar una huella positiva, viajar con un propósito y puede generar efectos positivos.
El turismo ofrece numerosas oportunidades para pensar cómo podemos hacer un uso más prolongado, mejor y más circular de los materiales y productos que utilizamos para brindar nuestro servicio, creando valor del territorio.

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

Entre los objetivos de la empresa a nivel Medioambiental se encuentra la difusión en una sección en la pagina web dedicada al medio ambiente.

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

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?

Nuestro compromiso con el proyecto que hemos credo en el medio rural.
Rehabilitar una casa del siglo XVI, dar un uso a la casa familiar, situada en la zona antigua del pueblo, transmitir los valores y la vida en un pueblo agrícola y ganadero.
Poner en valor el territorio, nuestro paisaje (olivos , viñas, almendros, cereal....)

Ofrecemos alojamiento de calidad y un trato personalizado.
Este año hemos incorporado los Desayunos Loteteros como una experiencia.

En un futuro nos gustaría organizar experiencias aprovechando los recursos que disponemos (visita al huerto y a la pequeña explotación ganadera, gastronomía en la bodega excavada en la montaña, deportes acuáticos en el embalse de La Loteta.....)

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Falta de información sobre los impactos medioambientales y sociales que realiza el hostal en nuestra sociedad.

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 y tiene un compromiso público 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 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.