

MEMORIA DE RS 2022 VAST S.L.



Esta Memoria de Sostenibilidad **2022** de la o microempresa **VAST S.L** ha sido elaborada - siguiendo la metodología TamiRSE por **Lola Vicente** de **AMEDNA** que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando el manual de Trabajo autónomo, microempresas y RS



Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

**VAST S.L. C) AOIZ Nº 10. 8º. 31004
PAMPLONA**

WWW.grupovast.com

i.fernandez@grupvast.com

www.grupovast.com

0. ÍNDICE

0. ÍNDICE	3
1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. COMPROMISO RS	6
3. SITUACIÓN RS	8
4. PLAN DE ACTUACIÓN	11
5. CONTRIBUCIÓN ODS	12
6. SIGUIENTES PASOS	14

1. INFORMAC IÓN GENERAL

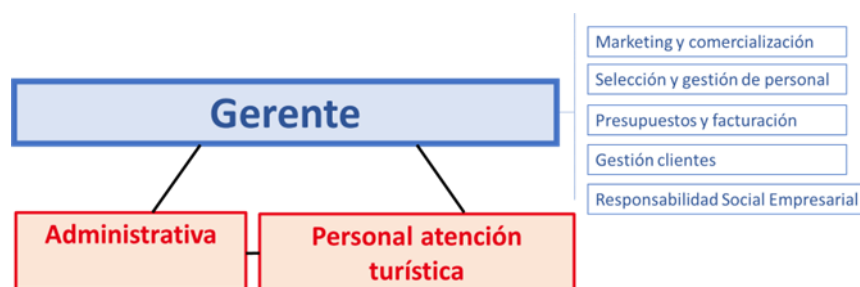
Quiénes somos: somos una microempresa, VALOR AÑADIDO EN SERVICIOS TURÍSTICOS S.L VAST S.L que desarrolla el 90% de su negocio en el turismo, cultural gestionando monumentos de patrimonio para darlos a conocer. En la actualidad gestionamos las visitas guiadas a la Plaza de Toros de Pamplona. Otra parte de nuestro negocio de basa en la organizamos eventos, congresos y jornadas empresariales nacionales e internacionales.

Misión y Visión: nuestro trabajo está orientado a la creación de experiencias para nuestros clientes. EL turismo se orienta al bien común, transmitimos el valor del paisaje, el de nuestro patrimonio material e inmaterial y fomenta las relaciones entre las personas y las sociedades.

Nuestro público es en un 80% extranjero con diversidad de idiomas y culturas. Transmitimos nuestra cultura y tradición, buscando eliminar ciertos prejuicios acerca de algunas costumbres debido a su desconocimiento.

Organigrama:

La empresa tiene una socia/gerente desde donde se realizan las labores de dirección, marketing y comercialización, selección de personal, elaboración de calendarios, presupuestos y facturación y la gestión de clientes; así mismo, desde gerencia se crean y desarrollan las medidas de responsabilidad social empresarial. La empresa cuenta con una administrativa que colabora en la gestión del personal de atención turística en función del calendario de apertura del monumento que actualmente gestiona VAST S.L., la Plaza de Toros de Pamplona.



Propósito de la memoria: VAST S.L, como ya se ha dicho, es una micropyme del sector turístico que, en la medida de sus posibilidades intenta desarrollar su responsabilidad social empresarial en su triple dimensión, así, después del diagnóstico en rse llevado a cabo el año pasado, este año se imponía continuar trabajando en la metodología InnovaRSE y elaborar la memoria en RS, para hacer seguimiento del estado de la cuestión: ver si las buenas prácticas se seguían llevando a cabo y verificar si las se habían puesto en marcha las áreas de mejora detectadas en el diagnóstico.

Además, la realización de la memoria contribuye a dar visibilidad a la empresa en general y sus medidas de responsabilidad social en particular.

2. COMPROMISO RS

Itinerario TamirSE: VAST S.L. elaboró su diagnóstico en RSE en el año 2021, siguiendo la metodología InnovaRSE, y una vez firmado su compromiso con la RSE que le permitió analizar y poner por escrito importantes aspectos de la gestión empresarial, apreciar las buenas prácticas que estaba llevando a cabo en RSE y detectar unas áreas de mejora en las que podía trabajar; así en este año 2022 y siguiendo la metodología referida se elabora esta memoria.

Cambios en la gestión: el año 2021 fue un año muy inestable para VAST S.L.; con respecto al turismo, la pandemia no estaba ni muchos menos erradicada, los diferentes brotes que fueron surgiendo hicieron que los visitantes anulasen sus viajes con la consiguiente cancelación de las visitas concertadas a la Plaza de Toros así, el los flujos de turismo fueron principalmente locales y con tendencia a buscar experiencias en entornos de naturaleza. Debido a esta situación, nos vimos obligados reducir personal y horarios de apertura del monumento: julio y agosto fueron meses en los que apenas tuvimos un 40% de visitas respecto a las realizadas en el 2019.

La situación del 2021 no produjo cambios relevantes en la gestión de la empresa, más allá de los indicados y se continuó trabajando y manteniendo los objetivos de carácter social que se detectaron en el diagnóstico.

En la gestión de VAST S.L. predomina el interés por ser lo más inclusivo posible con las personas que conforman la sociedad y se ofrecen distintas tarifas en el precio de la entrada para diversos colectivos. Así se dispone de tarifas reducidas, para personas jubiladas y con discapacidad y estudiantes, precios especiales para grupos y gratuidad para menores de 6 años. Además, se ofrece gratuidad para acompañantes de las personas discapacitadas con visitas específicas para estas personas. También destacamos la accesibilidad a todo el recorrido tanto para sillas de ruedas, carros eléctricos y coches de bebés.

VAST S.L. mantiene su gestión orientada a las personas, tanto a clientes como trabajadores, así como a la fidelización de la Casa de Misericordia como cliente principal.

Compromiso con la RS:

VAST S.L. firmó su compromiso de RS en 2021 y como ya hemos referido, el compromiso está principalmente orientado a la dimensión social de ésta; no obstante, en la empresa tenemos claro que en la medida de lo posible también debíamos esforzarnos en mejorar la dimensión medioambiental, así hemos conseguido reducir el gasto de papel, al editar folletos turísticos no de manera individualizada en cada idioma, sino diseñando folletos para cada dos idiomas, de manera que la utilización de papel se ha reducido a la mitad.

Como una muestra del compromiso con la RS se ha realizado formación en gestión de la diversidad en la empresa.

Grupos de interés:

Trajadores/as: somos una empresa con un 90% de personal femenino, por lo que tenemos muy en cuenta los horarios y calendarios de trabajo para facilitar la incorporación de mujeres al mercado laboral y facilitar la conciliación de todas las personas que trabajan en VAST S.L. Nuestras empleadas y empleados pueden trabajar media jornada, horario continuo o jornada partida, adaptando la jornada a sus necesidades.

Cientes: de cara a nuestros clientes ya tenemos un recorrido totalmente adaptado para personas con discapacidad física y estamos trabajando para mejorarla, si fuera posible, para personas con discapacidad sensorial. La visita consta de varios audiovisuales y además explicaciones que se pueden seguir por audioguía o el propio móvil.

De igual forma la señalización y los textos explicativos están por escrito a lo largo del recorrido.

Disponemos de audioguías en 10 idiomas para cubrir la mayoría de las necesidades de los visitantes extranjeros.

Realizamos visitas especiales para niños y personas con diferentes discapacidades adaptando a sus necesidades la visita y siempre son con una de nuestras guías.

Se ha contactado con ONCE para ver que mejoras se podían realizar de cara las personas con discapacidad visual y estamos pendientes de que realicen una visita e indiquen que aspectos podemos mejorar, sobre todo si es conveniente poner textos en braille o con las audioguías es suficiente. Hasta la fecha se han realizado visitas con nuestras guías y el grado de satisfacción ha sido muy alto.

3.SITUACIÓN RS

Resultados del último diagnóstico:

En el área de gestión de la actividad se detectaron como buenas prácticas contar con objetivos de carácter social en los que se contemplaba principalmente la mejora de los servicios inclusivos ya existentes y en la puesta por escrito de la misión y visión.

En cuanto al plan estratégico estamos desarrollando la digitalización como objetivo para 2022.

En el área de personas se identificó como buena práctica la contratación de personas en riesgo de exclusión social y con discapacidad física.

Mantenemos la contratación de personas con discapacidad, y se ha informado a la plantilla de las medidas de conciliación de la empresa.

Área de comunidad.

Se contactó con IES de Estella con formación profesional de guías. Las necesidades de idiomas impidieron la contratación de alumno durante el verano, además el trabajo en verano no ha tenido mucha aceptación entre los alumnos.

En cuanto a la contratación de proveedores locales siempre que es posible, los productos de venta en la tienda de recuerdos son de artesanos o empresas locales.

La accesibilidad física a la visita esta desarrollada al máximo, en cuanto a la sensorial estamos en contacto con ONCE para realizar la visita en Braille.

Área de medio ambiente.

Eliminación separada de residuos: se realiza.

Movilidad de las personas trabajadoras. Al ser un centro de trabajo que se encuentra en el centro de la ciudad el desplazamiento es por medio de transporte público, caminando o bicicleta.

Área de clientes.

Encuestas a visitantes. se han realizado 700 encuestas en el mes de agosto en tres idiomas; actualmente las encuestas están pendientes de procesar y los resultados se obtendrán una vez finalizada la temporada de apertura de la plaza.

Las audioguías que se ofrecen a los visitantes disponen de 10 idiomas. castellano, euskera, catalán, portugués, francés, inglés, holandés, italiano, ruso, chino y japonés.

Se ha incorporado un código QR para la realización de la visita con el propio móvil del visitante y en el folleto se ha incorporado el código QR con el calendario de apertura anual.

Buenas prácticas y áreas de mejora:

Detallamos las acciones de mejora más relevantes llevadas a cabo por VAST S.L.

Contratación de dos mujeres de más de 50 años para las labores de guía y atención a los visitantes.

Edición de los folletos en dos idiomas por folleto con el consiguiente ahorro de papel, además pedimos a los visitantes que no los tiren y les damos la oportunidad de dejarlos a la salida y así reciclamos y volvemos a usarlos.

Con motivo del centenario de la Plaza de Toros se han realizado visitas gratuitas a colegios y a colectivos de personas desfavorecidas o con diversas discapacidades.

Hacemos precios especiales para para personas con discapacidad durante todo el año y gratis para acompañantes.

Estamos en el programa de formación del Lab Turismo y dentro del programa KIT DIGITAL, para dentro de nuestra estrategia empresarial, dotar a VAST S.L de una web modernizada donde se expongan nuestros servicios, misión y visión y el compromiso con la responsabilidad social corporativa. Queremos implementar las redes sociales a nuestra estrategia comercial.

Evolución de indicadores:

SECCIÓN	INDICADOR	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021
GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD	Resultados netos	-15.000€	20.000€
GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD	Inversión en I+D+I	500€	0
PERSONAS TRABAJADORAS	Índice de incidencia	0	0
PERSONAS TRABAJADORAS	Nº medio de horas de formación/ persona, por categoría	1h	30
COMUNIDAD	% de proveedores y subcontratas de ámbito local	90%	90%
COMUNIDAD	Nº de asociaciones, redes, grupos de trabajo, comisiones... de tipo sectorial y/o local en las que participa la organización	2	3
MEDIO AMBIENTE	Porcentaje de energía renovable	---	---
MEDIO AMBIENTE	Nº de personas formadas en gestión Ambiental	---	-----
ENTIDADES CLIENTES	Nº total de reclamaciones realizadas por clientes y organizaciones de consumidores	0	0
ENTIDADES CLIENTES	Grado de satisfacción de la clientela (encuestas de satisfacción)	alta	alto

Balance global:

Este año 2022 está siendo mejor a nivel negocio, ya que el turismo ha recuperado valores similares a 2019 durante el mes agosto, si bien es cierto que el tipo de visitante ha variado y también la guerra de Ucrania está pasando factura. El aumento de público nos ha permitido aumentar la contratación de personal para la atención de visitantes y confiamos que al cierre del ejercicio los resultados económicos hayan mejorado con respecto al año anterior.

La empresa ha mantenido las actuaciones en RSE que se llevaban a cabo y se han mejorado las diferentes áreas como ya se ha indicado.

4 PLAN DE ACTUACIÓN

Plan de actuación vigente: el plan de actuación vigente se elaboró en octubre de 2021 con plazo de realización en octubre de 2022 y una vigencia anual.

Acciones de mejora:

Como ya se ha explicado a lo largo de la memoria se han realizado las acciones de mejora prácticamente en su totalidad; las acciones de mejora propuesta afectaban a la dimensión social de la RSE. Hay que indicar que está pendiente de finalizar la adaptación a idioma Braille de una parte de la visita a la Plaza de Toros; esta acción, como se ha indicado, debe hacerse en colaboración con ONCE, quienes valorarán y orientarán en la conveniencia de hacerlo o no, ya que se ofrece a visitantes con discapacidad visual audioguías para seguir las explicaciones.

En la dimensión medioambiental, diremos que la realización de los folletos unificando idiomas y su reciclado han supuesto una mejora medioambiental y también económica; la realización de esta acción no estaba prevista en el plan de acción, pero se vio como adecuada a la hora de preparar la nueva edición del material informativo.

Progreso del Plan de actuación:

- **Área de actuación:** Gestión actividad
- **Dimensión de la RS que mejora:** social
- **Área de mejora:** cuestiones estratégicas
- **Descripción del impacto positivo:** mejora de la reputación corporativa de la empresa.
- **Grupos de interés en los que incide:** personas trabajadoras, clientes, prescriptores, sociedad.

DESARROLLO DEL AREA DE MEJORA

ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTE	RESPONSABLE
Detallar por escrito los objetivos de carácter social	Propios	0€	Directora

Se redacta documento donde se plasman por escrito los objetivos de carácter social de la empresa:

- No discriminación en la selección, contratación y promoción del personal
- Inclusividad en los servicios y atención a visitantes, con búsqueda de la mejora de los servicios y de la minimización y segmentación de las tarifas. Especial atención a personas y grupos con especiales necesidades.
- Orientación al cliente en cuanto que visitante y en cuanto a cliente-contratante.
- Fomento de la contratación de proveedores locales, con especial atención a pequeñas empresas de servicios, de artesanía etc.
- Promoción y defensa de la cultura y tradiciones locales a través del cuidado del patrimonio material e inmaterial.

- **Área de actuación:** Personas trabajadoras
- **Dimensión de la RS que mejora:** social
- **Área de mejora:** Igualdad y conciliación
- **Descripción del impacto positivo:** las personas trabajadoras conocerán de antemano, y serán para todas igual, las condiciones por las que pueden hacer uso de las medidas de conciliación
- **Grupos de interés en los que incide:** personas trabajadoras.

ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTE	RESPONSABLE
Poner por escrito y comunicar a la plantilla las normas de conciliación.	Propios	0€	Directora

Se redacta documento donde se recogen las medidas de conciliación de la empresa y se dan a conocer a la plantilla.

- Flexibilidad de horarios.
- No imposición de periodos de vacaciones.
- Disponibilidad de zona para comida.
- Uso de equipos informáticos para gestiones particulares.
- Ropa de trabajo.

Área de actuación: comunidad

Dimensión de la RS que mejora: social

Área de mejora: inclusión y accesibilidad

Descripción del impacto positivo: la empresa mejora su reputación, se posiciona como entidad inclusiva

Grupos de interés en los que incide: sociedad (personas con discapacidad visual)

DESARROLLO DEL AREA DE MEJORA

ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTE	RESPONSABLE
Establecer sistema de Braille para personas con discapacidad visual en la información que se ofrece en la plaza de toros.	Externos	1.000€	Directora

Actualmente se está a la espera de la colaboración de ONCE Navarra para ver la idoneidad de llevar a cabo esta medida u otra; se espera que para octubre esta acción esté realizada.

5 CONTRIBUCIÓN ODS

Las acciones relativas al área de gestión de la actividad tienen incidencia principalmente en el objetivo: industria innovación e infraestructura.

Las acciones relativas al área de personas trabajadoras tienen incidencia principalmente en los objetivos: igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades y producción y consumo responsable.

Las acciones relativas al área de comunidad tienen incidencia principalmente en los objetivos: trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsable y alianzas para lograr los objetivos.

Las acciones relativas al área de medio ambiente tienen incidencia principalmente en el objetivo: producción y consumo responsable.

Las acciones relativas al área de entidades clientes tienen principalmente en el objetivo: alianzas para lograr los objetivos.

6 | SIGUIENTES PASOS

Próximos pasos

Ha sido un proceso de reflexión que ha permitido tener presente las necesidades de RSE, mantener lo realizado y teniendo en cuenta la situación personal y de empresa para 2023 pretendemos seguir con lo hasta ahora realizado.

VAST S.L. se ha visto afectada por la nueva normativa laboral.

**Gobierno
de Navarra**



**Nafarroako
Gobernua**



**AGENDA
2030**