

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

**Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo
Aragonés. S.L.U.**
CIF: B50902345
AvdA. Ranillas 3 A.
50018 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Turismo de Aragón

02 - Dirección - CP - Población

Avenida Ranillas, 3 - A. Planta tercera, oficina 3D. 50018 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Empresa Pública del Gobierno de Aragón cuya actividad se circunscribe al sector turístico

04 - Año comienzo actividad.

Decreto de creación a finales del 2001. La actividad de la empresa comienza en el año 2002.

05 - Número de personas empleadas

36

06 - Persona contacto

Patricia Sierra Cibirriain

07 - E-mail persona contacto

psierrac@aragon.es

08.- Página web

www.turismoaragon.com

@aragonturismo

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)**

1.1, Información adicional

Turismo de Aragón planifica, desde la puesta en marcha del Plan RSA en la empresa, sus acciones desde un punto de vista medioambiental y social consciente. Cuestión que antes se realizaba de manera más intuitiva que planificada. Su reflejo principal está en las acciones vinculadas a Proyectos europeos en los que participa.

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

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

2.1. Información adicional

Si existen mecanismo. Los que marca la legislación.

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

3.1. Información adicional.

Se incorpora la contratación de servicios con empresas de inserción social y y los centros especiales de empleo

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- 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.

4.1. Información adicional

Principalmente trabajamos mediante metodología específica con personal, sector turísticos, empresas, profesionales y sectores, y territorio.

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

5.1. Información adicional

Tras el proceso de participación para la elaboración del Plan de Estrategia Turística 16-19, Turismo de Aragón ha sistematizado los procedimientos de evaluación en las actividades

derivadas de la Cooperación transfronteriza como experiencia de devolución de resultados por parte de todos los agentes implicados en ellas con informes finales a reportar.

Hemos empezado a trabajar con el sector en materia de sostenibilidad e impacto del cambio climático en el ámbito turístico

Gobierno de la organización

6.- 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?

6.1.. Información adicional.

La empresa cumple con la norma en materia de transparencia y sus documentos pueden ser consultados a través de nuestra página web.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

7.1. Información adicional

Si, a través de la web y los correos electrónicos habilitados para ello.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1 Información adicional

Se publica la Memoria presente en la web.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

9.1. Información adicional

Si, es público

Plan de Responsabilidad Social

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

10.1. Información adicional.

Hemos avanzado en materia medioambiental incorporando auditoria energética de algunos de nuestros edificios e incorporando en la memoria datos de consumos.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se

establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

11.1. Información adicional.

Estamos en proceso de elaboración de un documento de medición desde el punto de vista de la sostenibilidad turística

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

12.1. Información adicional

Se han habilitado mecanismo a través de las Redes sociales de Turismo de Aragón y de su web corporativa.

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

13.1. Información adicional

De manera satisfactoria. Por parte del cliente y por parte de Turismo de Aragón habiendo habilitado así canales que favorecen la calidad y la transparencia.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

14.1. Información adicional.

Nuestro Plan estratégico se ha elaborado con metodología participativa implicando a todos los agentes susceptibles de aportar valor a nuestro Plan.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

15.1. Información adicional.

Trabajamos con la mirada puesta en el desarrollo de productos turísticos y servicios turísticos de carácter sostenible como norma

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

16.1. Información adicional.

Cualquier de las acciones derivadas de nuestra actividad son objeto de posterior seguimiento así como de Memoria de reporte por cada una de ellas.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

17.1. Información adicional.

Toda la información de producto y/o servicio queda comunicada a la ciudadanía a través de la web de Turismo de Aragón en los apartados destinados para cada una de las cuestiones.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

18.1. Información adicional

Con carácter general se ha firmado el Convenio Colectivo elaborado por consenso de todas las partes y alto grado de satisfacción por los acuerdos adoptados.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?

19.1. Información adicional

La empresa tiene previsto la elaboración formal del Plan de Igualdad de la misma

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

Se utiliza como herramienta en la toma de decisiones y en la posibilidad de petición por

parte de la plantilla el Plan Concilia del Gobierno de Aragón. El sistema de control horario y su flexibilidad horaria puesta en marcha en este periodo permite una autogestión mayor del tiempo laboral y por lo tanto facilita la conciliación de la vida personal y laboral.

Formación y desarrollo profesional

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

21.1. Información adicional.

La empresa ofrece formación de carácter puntual a los y las empleadas en función de sus propias necesidades.

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

22.1. Información adicional

A través de la formación

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

23.1. Información adicional.

La empresa trabaja desde hace unos años en la salud activa de sus empleados y empleadas mediante formación, vigilancia y motivación de ésta entre el personal,

PROVEEDORES

Compras responsables

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

24.1. Información adicional

Se valora en algunos casos la compra responsable y la contratación de servicios lo más sostenible a nuestro alcance.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

25.1. Información adicional

Se procura el consumo de proximidad

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

28.1. Información adicional.

Se procura colaborar con iniciativas de los territorios que redunden en la mejora de los procesos turísticos en el destino.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

29.1. Información adicional.

Se ha comenzado a trabajar con el tercer sector de manera sistemática

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- 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?

30.1. Información adicional

Se elaboran Memorias y noticias que se difunden en los canales habitados para ello.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

31.1. Información adicional

Se han realizado algunas campañas de Aragón como destino Sostenible y se ha incorporado dicho concepto en su imagen de marca.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

32.1. Información adicional

Se controla el consume de determinados materiales y su uso.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Economía circular

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

34.1. Información adicional

Se está trabajando en la conversión energética de algunos de los edificios que tenemos en gestión y ofrecemos al sector turístico la posibilidad de reconversión de su infraestructuras mediante la gestión de líneas de ayuda para ello.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

35.1. Información adicional.

Se ha incorporado información detallada en las Memorias de Rsa de la empresa.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- 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)

-

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Comunicación interna y externa de los hechos socialmente responsables que tenemos en marcha.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Incorporación de colaboración y proyectos con sector social.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?