

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE HUESCA**

CIF:G22008023

Plaza Luis López Allué nº:3; 1ºDcha.

22001 - Huesca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Denominación de la organización**

ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE HUESCA

#### **Forma jurídica**

ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

#### **Número de socios (en caso de asociaciones)**

400

#### **Número de miembros Junta/Patronato**

23 MIEMBROS EN JUNTA DIRECTIVA

de los cuales

1 presidente

1 vicepresidenta que coincide con la vicepresidencia sectorial de hoteles

5 vicepresidencias ( hoteles, restaurantes, bares y cafeterías, campings, ocio nocturno)

#### **Dirección - CP - Población**

Plaza Luis López Allué, nº 3, 1º

22001 HUESCA

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

SECTOR SERVICIOS, TURISMO, HOSTELERÍA

#### **Actividad principal**

Entidad representativa del sector del turismo y la hostelería en nuestra provincia, velando por los intereses de nuestros socios y nuestras empresas, así como representándolos y promocionándolos, con el objetivo de buscar la eficiencia y la excelencia en el sector.

#### **Colectivo principal atendido**

EMPRESAS RELACIONADAS CON LA HOSTELERÍA, EL TURISMO Y LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES RELACIONADAS.

#### **Año comienzo actividad.**

1977

### **Número de personas empleadas - media anual**

2 pax, fijas  
temporales en función de volumen trabajo

### **Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)**

1 directora-gerente  
1 administrativos

### **Número de voluntarios**

Todos los miembros de la junta directiva realizan funciones de forma altruista y voluntaria, ninguno de ellos percibe retribución por su labor.

Se cuenta con la participación y colaboración de los socios para la realización de actividades, eventos, formación, representación...de forma altruista.

### **Persona contacto**

Pablo Villacampa Guarga- Secretario/ Gerente

### **E-mail contacto**

gerencia@hosteleriahuesca.com

### **Página web**

www.hosteleriahuesca.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 la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

#### **1.1 Información adicional**

Nuestra organización está enfocada por y para el conjunto de las empresas turísticas ( hosteleras y de servicios a la actividad) así como a la sociedad altoaragonesa e incluso más allá de ésta, no puede ser ajena a estos aspectos.

Estos aspectos influyen de forma directa en las empresas del sector, por lo que desde la asociación se promueve la definición de planes de acción a corto/ medio plazo que

minimicen los impactos negativos de las mismas, facilitando iniciativas colectivas para ello y orientando a los empresarios del sector para implementar las acciones correctoras.

Existe una alta sensibilidad en el sector por estos aspectos, puesto que el volumen más importante de empresas son PYMES y en muchos casos con una gestión familiar, por lo que cualquier cambio en el entorno les afecta de manera directa y profundamente.

Estas acciones se han potenciado de mayor manera durante los meses anteriores, relacionados con el entorno de la pandemia de la COVID-19. Se han tenido que establecer canales de comunicación muy rápidos y fluidos. Se han establecidos prioridades y acciones en base a diferentes escenarios. Unos exigían acción más rápida y otros crear visiones a plazos más largos y bajo una estrategia conjunta de sector y de desarrollo social, económico y medioambiental de la provincia,

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

Si

### **2.1. Información adicional**

A pesar de realizarlo en la mayoría de los casos, se necesita el apoyo de entidades de ámbito superior que sean facilitadoras de la implementación para llegar de forma más directa a las pequeñas empresas que conforman el entramado asociativo y que requieren de nuestra presencia y ayuda para ello.

Aunque la mayoría de las veces debido a las dificultades de comprensión del grado de afectación que suponen los movimientos globales, la implantación de acciones de mejora resulta complicado debido a la estructura tan pequeña que tienen. Desde la asociación se aporta el conocimiento, la colaboración de organizaciones más globales y el apoyo técnico para facilitar la implantación de estas acciones

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

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

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**

Se contemplan todos ellos en el plan estratégico de la organización, como una ventaja a aportar a nuestros socios integrantes, la sociedad y nuestros colaboradores. Además se encuentra reflejado en los fines definidos para la entidad.

### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

La organización analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

#### **4.1 Información adicional**

Se tiene en cuenta de todas y cada una de las acciones que se realizan para que redunden en beneficio del triple balance económico-medioambiental-social de la entidad.

Se lleva un control exhaustivo de los mismos y se integran acciones sociales, medioambientales y culturales en cada una de las acciones que se desarrollan desde la entidad, con la finalidad de vincular a la sociedad local y visitante, promover el uso racional de los recursos y fomentar el conocimiento de los aspectos culturales diferenciales de nuestro entorno, empresas y productos..

## **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

### **5.1. Información adicional**

Los miembros que forman parte de los Órganos de Gobierno, junto con el equipo técnico, deciden de forma conjunta y consensuada los proyectos y acciones a los que se destina el resultado, si bien, todas las acciones propias o colaborativas en las que participa la Asociación, contemplan siempre aspectos sociales, medioambientales y sostenibilidad económica en función de porcentaje de participación de la entidad.

Al ser una organización en la que el territorio es un agente imprescindible para el desarrollo de proyectos y acciones, se plantean acciones equilibradas donde los grupos de interés sean activos como participantes, siempre y cuando coincidan con las líneas de acción definidas.

Para ello analizan individualmente cada uno de los proyectos, las acciones acometidas, las personas y empresas implicadas en el desarrollo e implantación de los mismos a la par que se evalúa la rentabilidad social y económica de estas acciones en los grupos diana, que son nuestros asociados.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos.

#### **6.1. Información adicional**

Realizamos un trabajo a nivel interno en el que identificamos a cada uno de nuestros stakeholders, y con cada uno de ellos tenemos líneas de acción trazadas. Existe un amplio abanico de patrocinadores, colaboradores y los propios socios, con demandas y necesidades diferentes, a las que de forma conjunta damos cobertura de forma bidireccional.

### **7.- ¿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 de forma diferenciada y se integran en los procesos de la organización..

#### **7.1. Información adicional**

Cada una de nuestras acciones, actividades o servicios, tienen en cuenta los intereses de estos grupos de colaboradores y por lo tanto se adaptan a las necesidades de estos en función de cada uno de los grupos con los que trabajamos.

Según sea nuestro grupo de interés (patrocinadores, colaboradores, socios, proveedores, trabajadores de la organización, población local, etc.) creamos procedimientos para dar cobertura a sus necesidades y a su vez a las nuestras, estableciendo líneas de colaboración en algunos casos tangibles. Varios ejemplos: personas individuales que buscan trabajo se ponen en contacto con empresas socias que tienen necesidad de trabajadores; a los colaboradores en eventos se les da presencia en soportes promocionales que a la vez posicionan nuestra imagen y aportan económicamente en el desarrollo de la acción, favoreciendo a los receptores de la misma; a las personas que forman parte de la sociedad se les involucra en el desarrollo de acciones y/o promociones, invitándoles a participar y formando parte activa.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

### **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Cumplen con lo que establecen los Estatutos y/o con lo que les demanda el órgano de dirección.
- Ejercen su cargo de forma responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.
- Ejercen su cargo de forma responsable, supervisan y aprueban el plan anual y la memoria, participando activamente en el análisis de las desviaciones y en el control de indicadores clave. Sus datos son públicos (nombre, profesión, cargos, relación de parentesco y relaciones comerciales).
- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

#### **8.1. Información adicional.**

Desde la dirección de la organización se han establecido protocolos de comunicación, transparencia y buen gobierno, que se han trasladado a los órganos de gobierno, que han aprobado, aceptado y comparten.

Se cumple con el Estatuto que regula la actividad de la entidad y se continúa trabajando en una mesa de trabajo que está definiendo el procedimiento para la elaboración de un reglamento interno en el que se contemplan medidas específicas más exhaustivas relacionadas con la transparencia y buen gobierno de la entidad.

La transparencia es fundamental en nuestra organización; se utilizan todos los medios de comunicación posibles a nivel interno y externo para que la información sobre el funcionamiento, gestión y desarrollo de proyectos desde la entidad sea conocida, fluya y llegue de forma clara y concisa a todos nuestros miembros de los órganos de gobierno, socios de la asamblea, colaboradores, patrocinadores y otros stakeholders de nuestra organización.

Anualmente se revisan los acuerdos marco con los colaboradores y patrocinadores,

preservando el buen gobierno de la entidad.

## **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas.

### **9.1.- Información adicional.**

Se elabora anualmente una memoria de actividades y económica que se comunica a todos los socios, stakeholders y sociedad en general a través de los medios disponibles ( web, redes sociales, correo electrónico, material impreso...).

Con una periodicidad mínima de una vez cada tres meses se realiza una Junta Directiva en la que se informa del estado y evolución de la parte económica de la organización, estado actual de proyectos y seguimiento económico, así como la repercusión y cumplimiento de los objetivos sociales, económicos y medioambientales que se marca la entidad en cada uno de las acciones. Estas acciones y reuniones puntuales se han potenciado dentro del contexto de la pandemia, al objeto de crear una comunicación fluida y ayudar a la toma de decisiones por todas las partes.

Cualquier socio de la entidad tiene acceso a cualquier información referente a proyectos, financiación, resultados económicos, acciones sociales y medioambientales aplicadas etc.

## **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

### **10.1. Información adicional**

La información relativa a la entidad está siempre actualizada y comunicada a nuestros integrantes y miembros del órgano de Gobierno de la misma así como a la sociedad en general, por medio de sistemas de comunicación de fácil acceso, correos electrónicos, redes sociales, medios de comunicación....

## **11.- 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.

### **11.1.- Información adicional**

Se trabaja y se comunica lo contenido en el documento de régimen interno o código de buenas prácticas de los miembros de la entidad, que es conocido por los integrantes de la entidad.

En la misma línea, se sigue trabajando en un manual de buenas prácticas o compromiso en buenas prácticas hacia la empresa, los clientes y los colaboradores para distribuir entre todas las empresas asociadas e interesadas en aplicarlo del sector turístico y hostelero de la provincia de Huesca.

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos.

**12.1. Información adicional**

Se conoce y se comunica a cualquier colaborador y/o trabajador de la entidad.

Es un pilar básico para el buen desarrollo de las acciones que se plantean y el único modo que se conoce para que los intereses y los resultados estén alineados.

**Plan de Responsabilidad Social**

**13.- 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.

**13.1. Información adicional**

Existe un alto interés en desarrollar un Plan estratégico para la entidad basado en la Responsabilidad Social, si bien, mientras se siguen obteniendo recursos para el análisis, desarrollo, implementación y supervisión del mismo, se han iniciado acciones claras en las diferentes áreas de trabajo y departamentales de la entidad. Estas pasan desde medidas de gestión medioambiental de residuos (reciclaje, reducción de uso de papel y tinta, reducción del uso de plásticos, etc.); sociales (medidas de conciliación familiar, promoción del empleo femenino, flexibilidad horaria, días de descanso fuera del convenio colectivo, participación activa de los trabajadores en las medidas sociales orientadas a la población local durante el desarrollo de actividades, etc.).

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**14.1. Información adicional**

Se han marcado objetivos e indicadores básicos, de forma general, relacionados principalmente con volúmenes de consumo en determinadas áreas y que se controlan a través de indicadores económicos.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

**15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

Sí, conocemos la satisfacción de clientes/usuarios/beneficiarios a través de una recogida sistemática y periódica de información

### **15.1. Información adicional**

Se realiza de forma continuada encuestas para conocer las necesidades formativas, solicitar aportaciones para procesos que regulan la actividad turística y hostelera, así como servicios para los socios de la entidad.

Las encuestas se realizan con un criterio específico para cada uno de los casos y se utilizan sistemas de fácil acceso para los consultados.

De manera periódica se realizan análisis relacionados con la actividad empresarial del sector turístico en la provincia de Huesca.

Los resultados se presentan en diferentes foros (internos y externos) y sirven para diferentes objetivos (reivindicar ciertas posiciones, generar conocimiento público, toma de decisiones, etc.).

### **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

#### **16.1. Información adicional**

Con una periodicidad mínima de dos veces al año, al inicio y final de las actividades anuales programadas, se realiza una entrevista personalizada con cada uno de nuestros colaboradores.

Se han creado grupos de trabajo específicos por materia, con socios ajenos al órgano de gobierno y en el que están presente el equipo de dirección donde se realizan reuniones periódicas y evaluación de resultados de donde se extrae un plan de mejora para cada una de las acciones.

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

#### **17.1. Información adicional**

Se identifican a través de la realización de encuestas, entrevistas personalizadas y selección de socios aleatoriamente para realizar una pequeña encuesta telefónica en la que solicitamos la valoración de los servicios y actividades así como propuesta de mejora a nivel individual.

Se han establecido procesos de seguimiento y control en los servicios de mayor uso. El objetivo final es la mejora continua.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.



### **18.1. Información adicional**

Una vez detectadas las necesidades y demandas de los clientes, así como analizados los resultados de los planes de seguimiento y mejora se incorporan las mejoras y elementos innovadores en los servicios y productos ya puestos en marcha o se crean según la evolución del cliente y entorno siempre teniendo como referencia la evolución de las tendencias del sector y la sociedad en general.

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

### **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **19.1. Información adicional**

Se utilizan de forma continua los medios disponibles para comunicar de forma ágil y transparente la puesta en marcha de servicios, su utilización por el cliente y a la vez se ponen a disposición del cliente sistemas de comunicación para traslado inmediato de necesidades.

### **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

#### **20.1. Información adicional**

Existen hojas de control de los diferentes servicios que se ofrecen a los socios en los que se refleja el uso individual de cada uno de ellos, la necesidad que ha generado el uso, las fechas en que lo utilizó así como otros datos de interés. Periódicamente, se realiza una llamada telefónica o una visita presencial, para comprobar el grado de satisfacción de cada uno de los socios utilitarios de los servicios .

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

Se dan a conocer todos los detalles concernientes a este punto y la información que se proporciona es veraz y se complementa con aquella otra que sea precisa. Esta información es continuada y multicanal.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

## **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **22.1. Información adicional**

Aspecto con metodología específica (reuniones semanales de trabajo con propuesta de mejora, análisis de situaciones, etc.).

Se ha establecido un protocolo de comunicación entre dirección- trabajadores que facilita la puesta en marcha y conocimiento por parte de todos los miembros del equipo de la situación de la organización y los proyectos que en ella se desarrollan. Esto ha mejorado el flujo de información y por lo tanto la integración y participación en las decisiones del equipo técnico y con las personas voluntarias.

Respecto a las mejoras en las condiciones laborales, se ha implementado la jornada laboral flexible, mejoras en la conciliación familiar de las trabajadoras de la organización, así como se realizaron mejoras sustanciales en los espacios físicos de la entidad.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

### **23.- ¿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, cultura...)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **23.1. Información adicional.**

Al contar con un equipo de técnicos reducido, se promueve que todo el personal pueda desarrollarse según las mismas oportunidades, ampliando sus capacidades y competencias y de forma consensuada. Igualmente con otras personas colaboradoras, asesoras, personal eventual y de prácticas.

Anualmente se propone un plan formativo para los/las trabajadores/as, en las que en función de sus necesidades formativas deciden la realización de formación. Se insiste en la mejora continua por medio de un plan formativo de reciclaje al personal administrativo en función de los desempeños en el puesto de trabajo.

Existe flexibilidad para su realización.

En función de las necesidades laborales y desarrollo de nuevas tareas en las diferentes áreas se realizan sesiones específicas formativas y se da libertad al personal para que proponga líneas de mejora y que favorezcan el acceso a oportunidades.

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

### **24.- 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.

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

- Aplicación horario reducido por cuidado de hijos menores y/o personas mayores.
- Adaptación de horarios de forma semanal en función de las necesidades de las trabajadoras.
- Disfrute y elección de vacaciones a elección de las trabajadoras, siempre que se cumpla con los horarios previstos de servicio y previendo la atención al socio.
- Disfrute de días aleatorios de descanso no contemplado en convenio en función de los trabajos fuera de horario de oficina a realizar.

Consideramos más importante la consecución de los objetivos y la productividad laboral que el tiempo de desempeño en la propia oficina. Dada las características de la organización, fuera del horario de atención al público existen numerosos eventos que requieren dedicación y que evidentemente se intentan compensar de forma interna en función de las peticiones y necesidades del trabajador.

**Formación y desarrollo profesional**

**25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias y se analizan las propuestas

**25.1. Información adicional.**

El personal tiene la oportunidad de proponer a la Dirección sus necesidades de formación para que estas puedan ser cubiertas y satisfechas. Al inicio de año se propuso la realización de formación para el reciclaje en función de las actividades que desempeña cada trabajador de forma particular, pudiendo acceder a la formación de manera libre y en horario laboral de ser preciso.

**26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

**26.1. Información adicional.**

Se escuchan las demandas de las personas trabajadoras en la entidad acerca de si quieren completar su formación en otras materias complementarias, más allá de las que ocupen su puesto de trabajo y siempre que ayuden a su desempeño o permitan su mejora en el plano profesional y personal.

**Seguridad y Salud**

**27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **27.1. Información adicional.**

Se realiza formación específica en este sentido, por el responsable de seguridad y salud de la entidad, que es comunicada a todos los trabajadores y se realiza de forma anual y obligatoria.

Se cuenta con una empresa externa que facilita la formación e información en cascada.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

#### **28.1. Información adicional.**

Las compras o contratos con proveedores de servicios y suministros se realiza de forma sistematizada y ordenada. Existe un procedimiento que se aplica en cada una de las áreas de trabajo de la entidad.

Para ello se solicita como mínimo tres presupuestos a varios proveedores, dónde se valora de forma conjunta el servicio, el precio, la procedencia tanto de los materiales como el lugar desde dónde se realiza la actividad, trabajos anteriores, criterios medioambientales tenidos en cuenta para seleccionar materiales y fabricantes, así como la aplicación de planes de igualdad en la empresa.. Finalmente se valoran estos aspectos de forma cuantitativa antes de realizar la adjudicación definitiva del servicio.

Todo ello se comunica a los participantes en el proceso de contratación de suministros y servicios, desde el inicio del procedimiento al final del mismo.

#### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

#### **29.1. Información adicional.**

Todos los proveedores deben estar al corriente en sus obligaciones con la administración y con la propia asociación para poder acceder a la contratación.

Se analizan igualmente aspectos sociales, medioambientales, económicos, culturales a la hora de que los proveedores accedan a prestar el servicio.

Igualmente se considera positivo el seguimiento a posteriori por parte de la empresa

proveedora del resultado obtenido con el producto.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **30.- 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 con una planificación formal

##### **30.1. Información adicional.**

Anualmente se decide con qué ONG, asociación, colectivo sin ánimo de lucro y cuyos fines sean sociales, medioambientales o culturales ( preservación del patrimonio inmaterial del territorio) se trabaja. Cada año se selecciona una de ellas y un porcentaje de las acciones que se realizan conllevan una participación activa de la asociación a nivel colaborativo.

Se establecen convenios de colaboración con fines sociales entre organizaciones sociales, educativas y empresariales.

Se colabora asiduamente con otras organizaciones, ONGs y entidades, participando en eventos desde adquisición de fila 0, aportaciones económicas para fines sociales y medio ambientales y facilitando profesionales y medios para la realización de los eventos.

Se forma parte de grupos de trabajo en mejora de la inclusividad.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos.

##### **31.1. Información adicional.**

Todos los proyectos que se desarrollan desde la entidad están integrados en la estrategia planteada por la organización, cumple con los objetivos, están dotados de presupuesto, se analizan los resultados obtenidos y van dirigidos principalmente al empresariado y población local y visitante, principales valedores de los mismos.

En la puesta en marcha del proyecto se contempla siempre la posibilidad de añadir acciones vinculadas al mismo que tengan contenido social o medioambiental.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

##### **32.1. Información adicional**

Todas las acciones se comunican a todos los grupos de interés y aquellos que por su participación de forma lateral puedan ser interesantes para el desarrollo y repercusión de estas acciones.

Se cuenta con planes específicos de comunicación orientados a estos grupos de interés en función de los proyectos a desarrollar.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **33.- ¿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.

#### **33.1. Información adicional**

El Plan de comunicación tiene carácter transversal a la par que particular en función del proyecto. Todos los posibles agentes implicados son informados de forma periódica y desde la organización se hace un seguimiento y evaluación de los impactos diariamente.

En la memoria anual de la organización se informa y se valoran estos impactos y la repercusión obtenida

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **34.- 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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **34.1. Información adicional.**

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental relacionado con el ahorro energético, reducción y reciclado de residuos, compra de materiales con certificados medioambientales y por lo tanto en la reducción del coste económico asociado a ello.

Cualquiera de la actividades diarias de los trabajadores y miembros de la organización contemplan medidas medioambientales, que se miden en cantidad y términos económicos a final de año, Estos aspectos se tienen en cuenta en la propia organización y en los proyectos que se desarrollan desde ella.

## **Compromiso frente al cambio climático**

### **35.- ¿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.

#### **35.1. Información adicional.**

Cualquier iniciativa realizada por la entidad tiene en cuenta aspectos medioambientales y su repercusión en el cambio climático por lo tanto se comunica de forma interna como externa.

Acciones como la reducción del consumo eléctrico, aprovechando las ventajas de la venta agrupada de energía, reducción en el consumo de vasos de plástico y material de hostelería no reutilizable en la propia sede de la organización como en los eventos, uso de productos con certificados medioambientales y procedentes de marcas que aplican criterios relacionados, etc.

## **Economía circular**

### **36.- ¿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.

#### **36.1. Información adicional**

Hasta el momento se introducen algunos aspectos mínimos, en la mejora de la operativa diaria, pero con compromiso hacia todo lo que suponga este aspecto y con capacidad de mejora futura.

## **Comunicación ambiental**

### **37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes 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.

#### **37.1. Información adicional**

Se informa de manera anual en la memoria de actividades que la organización realiza para sus socios, grupos de interés y sociedad en general. Esta memoria está disponible en modo abierto para todo aquel que tenga interés en ella.

Se utilizan los medios de comunicación disponibles para trasladar esta información de manera masiva.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **38.- 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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 3 - Capacitar a las personas de la organización.
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo

- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### **Valoración Global**

**39.- ¿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**

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Compromiso de los trabajadores y miembros de los órganos de decisión y directivos con los objetivos de la asociación, su fuerte vinculación al territorio y sus empresas así como con los colaboradores, socios y clientes de la organización.

**41.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Elaboración del plan continuado estratégico para la organización creado desde la perspectiva de la RSC. Falta de financiación y recursos para poderlo llevar a cabo que ha impedido poder llevarlo a cabo o ejecutarlo hasta la fecha y alineado con algunos de los ODS. Áreas mejorables en asesoría directa al socio en materia medioambiental y prácticas sostenibles, aunque se apoya en otros colaboradores vinculados o externos al objeto de dar pautas o consejos valiosos y aplicables.

### **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?**

Sí

**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.



- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.