

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**Sociedad de Promoción y Gestión del Turismo  
Aragónés. 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 Cibiriaín

#### 07 - E-mail persona contacto

[psierrac@aragon.es](mailto:psierrac@aragon.es)

#### 08.- Página web

[www.turismoaragon.com](http://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)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **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?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **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?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **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.**

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

#### **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?**

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

### **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?**

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

#### **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?**

Sí existen pero no se garantiza la confidencialidad

#### **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?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

#### **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?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

#### **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?**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

### **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?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

### **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?**

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

### **12.1. Información adicional**

Se han habilitado mecanismos 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?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

### **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?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

### **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?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

#### **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?**

Se ofrece un servicio postventa o de seguimiento del servicio que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### **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?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **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?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

##### **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)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **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?**

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

#### **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?**

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

#### **22.1. Información adicional**

A través de la formación

### **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa 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, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **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?**

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

##### **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?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como, por ejemplo, favorecer la compra local.

##### **25.1. Información adicional**

Se procura el consumo de proximidad

### **Homologación de proveedores**

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

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

##### **26.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **Interacción con los proveedores**

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

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

##### **27.1. Información adicional**

Sin respuesta

## **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?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

### **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?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

### **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?**

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.

### **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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

### **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?**



Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **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?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

## **Economía circular**

### **34.- ¿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.

### **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?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

### **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)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Capacitar a las personas de la empresa
- 10 - Disponer de presupuesto

### **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?**

6

### **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 área 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)?**

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?**

Sí

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuáles 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 9. Industria, innovación e infraestructura.
- 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 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.