

## RSA PLUS 2024 - Empresas y Entidades

---

### Empresa evaluada

**PATRONATO ZARAGOZA TURISMO**

CIF:P5090008C

C/Santiago 22 ? Pza. del Pilar

50003 - ZARAGOZA

Zaragoza

### DATOS INICIALES

**Indicar la fecha de actualización de la información de este cuestionario**

23/07/2024

**Indicar el número de personas empleadas que tiene la organización**

16 personas

### CONCILIACION

#### Enfoque de gestión

**1. ¿Tiene implantado en su organización un Plan específico de Conciliación o Políticas de Conciliación incluidas en el plan de Igualdad, en el que queden definidos objetivos e indicadores en esta materia?**

**2. En caso afirmativo, información adicional.**

El Ayuntamiento de Zaragoza, institución de la que depende Zaragoza Turismo, ha contado tradicionalmente con la voluntad de establecer mecanismos que permitieran a sus empleados la atención de sus obligaciones familiares, El resultado de esta voluntad se plasma en el Plan Concilia, consensuado entre el Ayuntamiento y la representación sindical de sus empleados, que supuso un paso importante para mejorar la calidad de su vida personal y familiar y un avance hacia el objetivo principal, en su más amplio sentido, la igualdad entre hombres y mujeres.

En este Plan se incluyen aspectos como: jornada y horarios, permiso de paternidad por nacimiento, adopción o acogimiento, protección del embarazo, permiso por maternidad, vacaciones acumuladas a los permisos de maternidad, paternidad y lactancia, permisos retribuidos -por hijos prematuros, para atención médica o tratamientos de fecundación asistida, para la realización de exámenes prenatales, acompañamiento al médico a hijos, por enfermedad grave, por reuniones en centros de educación especial-, reducción de jornada, excedencia por el cuidado de hijos, excedencia por el cuidado de familiares, excedencia por agrupación familiar, permiso por adopción internacional, excedencia o reducción de jornada en caso de violencia contra las mujeres y formación continua

**3. ¿Existe algún sistema de valoración del grado de satisfacción de las medidas de conciliación implantadas por su empresa u organización?**

**4. En caso afirmativo, información adicional sobre el sistema de valoración**

En las encuestas de clima laboral que se efectúan cada 4 años existe una pregunta específica que pretende recoger la satisfacción de los trabajadores sobre este aspecto, dentro del atributo "Responsabilidad Social"

**5. ¿Se realiza algún tipo evaluación y seguimiento del Plan específico de Conciliación o Políticas implantadas?**

**6. En caso afirmativo, información adicional sobre el sistema de evaluación y seguimiento**

No, se realiza

**7. ¿Tiene implantado algún sistema de gestión reconocido que incluya la conciliación dentro de la empresa? Por ejemplo: Certificación EFR de la Fundación Mas Familia [www.masfamilia.org](http://www.masfamilia.org), Sello AROHE <http://horariosenespana.com>**

**8. En caso afirmativo, información adicional**

No se considera necesario

**Medidas concretas de conciliación**

**¿Qué medidas de flexibilidad horaria en el trabajo son habituales en la organización?**

**En caso de haber indicado otras medidas, ¿cuales son esas medidas?**

Las medidas son las establecidas por el Ayuntamiento de Zaragoza

**¿Qué medidas de movilidad geográfica son habituales en la organización?**

**En caso de haber indicado otras medidas, ¿cuales son esas medidas?**

Las medidas son las establecidas pro el Ayuntamiento de Zaragoza. Posibilidad de pedir traslados de puesto

**Beneficios Sociales. ¿Aplica ayudas o medidas adicionales voluntarias que aumenten el salario, la calidad en el empleo o la satisfacción de las personas trabajadoras?**

**En caso de haber indicado otros beneficios sociales, ¿cuales son?**

El Ayuntamiento de Zaragoza, institución de la que depende Zaragoza Turismo, ha contado tradicionalmente con la voluntad de establecer mecanismos que permitieran a sus empleados la atención de sus obligaciones familiares, El resultado de esta voluntad se plasma en el Plan Concilia, consensuado entre el Ayuntamiento y la representación sindical de sus empleados, que supuso un paso importante para mejorar la calidad de su vida personal y familiar y un avance hacia el objetivo principal, en su más amplio sentido, la

igualdad entre hombres y mujeres.

En este Plan se incluyen aspectos como: jornada y horarios, permiso de paternidad por nacimiento, adopción o acogimiento, protección del embarazo, permiso por maternidad, vacaciones acumuladas a los permisos de maternidad, paternidad y lactancia, permisos retribuidos -por hijos prematuros, para atención médica o tratamientos de fecundación asistida, para la realización de exámenes prenatales, acompañamiento al médico a hijos, por enfermedad grave, por reuniones en centros de educación especial-, reducción de jornada, excedencia por el cuidado de hijos, excedencia por el cuidado de familiares, excedencia por agrupación familiar, permiso por adopción internacional, excedencia o reducción de jornada en caso de violencia contra las mujeres y formación continua.

Además, existen ayudas sanitarias para compensar gastos derivados de odontología u oftalmología, o de apoyos puntuales en caso de necesitar ortopedia o sillas de ruedas

**¿Qué medidas relativas a la mejora de permisos legales son habituales en la organización?**

**En caso de haber indicado otras medidas, ¿cuales son esas medidas?**

Las medidas se regulan por el Convenio municipal del Ayuntamiento de Zaragoza al cual están adheridos

## **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN**

### **Enfoque de gestión**

**1. ¿Tiene implantado en su empresa un Plan de Igualdad o un conjunto de medidas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación, en el que queden definidos objetivos e indicadores en esta materia? (De acuerdo al RD 901/2020 a partir del 8 de marzo de 2022 todas las organizaciones de 50 o más personas en plantilla están obligadas a contar con un Plan de Igualdad y registrarlo en el REGCON)**

**2. En caso de disponer de un plan de igualdad, indique la dirección url de REGCON donde se encuentra publicado (RD 901/2020). En el caso de disponer de un conjunto de medidas indique información adicional.**

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/buscador/?query=Plan+de+Igualdad>

**3. ¿Se realiza algún tipo de evaluación y seguimiento del Plan de Igualdad o de las políticas implantadas en esta materia dentro de su organización?**

**4. En caso afirmativo, información adicional.**

Este seguimiento se realiza directamente por los técnicos del Ayuntamiento de Zaragoza

**5. ¿Dispone la organización de un Registro retributivo de acuerdo a lo establecido en el RD 902/2020?**

**6. Además del cumplimiento de la legislación en materia de inserción laboral de personas con discapacidad (LGD), ¿Tiene implantadas en su organización medidas adicionales o un Plan de ayuda a la inserción laboral de personas con discapacidad?**

**7. En caso afirmativo, información adicional.**

Las medidas son fijadas por el Ayuntamiento de Zaragoza, que se rige por las leyes de la Administración pública que asegura la igualdad de oportunidades para el acceso al empleo público.

**8. Además de la declaración de compromiso del Plan RSA, ¿existe un compromiso público por parte del máximo órgano de gobierno a través de la firma de declaraciones, certificaciones y normas de evaluación y gestión empresarial relacionadas con la Responsabilidad Social en general (ISO 26000, SA8000), o con la igualdad de trato y no discriminación (ODM, Carta de la Diversidad ([www.fundaciondiversidad.com](http://www.fundaciondiversidad.com)), el Pacto Mundial ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)), Distintivo Igualdad en la Empresa ([www.igualdadenlaempresa.es](http://www.igualdadenlaempresa.es)), trabajo Decente de la OIT ([www.ilo.org](http://www.ilo.org)), pacto social VIH ([www.pactosocialvih.es](http://www.pactosocialvih.es)), etc.)?**

**9. En caso afirmativo, información adicional.**

No se dispone de certificaciones específicas

**10. ¿Está la organización adherida al convenio MÁS DIRECTIVAS suscrito entre la Asociación Directivas de Aragón y el Gobierno de Aragón?**

## **Medidas concretas de igualdad de oportunidades y no discriminación**

**Compromiso de la organización y comunicación**

**Acceso al empleo: Reclutamiento, selección y acogida**

**Formación y promoción profesional**

**Estructura salarial y sistema de retribuciones**

## **VOLUNTARIADO Y ACCIÓN SOCIAL**

**¿Cuales son las acciones de voluntariado y/o acción social al margen de su objeto social que realiza la organización?**

- Céntimo solidario (Acción social voluntaria cediendo los céntimos por redondeo de la nómina)

- Bosque de los zaragozanos
- Fomento de congresos y eventos sostenibles poniendo a disposición de las entidades herramientas para medir el impacto de la huella de carbono y ofreciendo posibilidades de mitigarla dentro de la ciudad

**¿Con qué organizaciones realiza las acciones de voluntariado y/o acción social?**

- Administración General de León Nicaragua
- Organizadores de congresos y eventos

**¿Con qué periodicidad realiza las acciones de voluntariado y acción social?**

Anualmente, con acciones concretas planificadas a lo largo del año

## **DIFUSIÓN DE LA CULTURA EN ARAGON**

**¿Qué acciones realiza la organización para la difusión de la cultura en Aragón?**

Zaragoza Turismo es el altavoz de todas las actividades culturales realizadas en la ciudad de Zaragoza para el resto del mundo.

Todas las actividades culturales son promocionadas en los distintos soportes de los que dispone Zaragoza Turismo, bien sean internos, o externos. Ver: <https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/> y suscribros a nuestra newsletter.

Además, Zaragoza Turismo comparte una ofician con Turismo de Aragón a través de un convenio, por el cuál, nuestro personal de oficinas promueve la difusión del patrimonio cultural, gastronomía u otros temas de interés (deportivo, artístico....) de la cultura de Aragón.

**¿Con qué colectivos realiza estas acciones?**

Zaragoza Turismo colabora en la medida de lo posible con la difusión de la cultura en Aragón, apoyando a colectivos tanto públicos como privados, siendo uno de nuestros objetivos estratégicos "Aprovechar el binomio naturaleza y cultura y la apuesta por la gastronomía local como elementos transversales en la mejora de la competitividad de la ciudad de Zaragoza como destino turístico".

También se colabora activamente con Zaragoza Cultural, Zaragoza Deporte, Patronato municipal de artes escénicas y de imagen en proyectos específicos para la ciudad, así como con cualquier empresa o entidad que promocioe la cultura, y con Turismo de Aragón para la difusión del patrimonio cultural de la región.

**¿Con qué periodicidad realiza estas acciones?**

De manera continua

## **COMPROMISO CON LOS ODS**

**¿Está comprometida su organización con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En el caso de estar adherida al Pacto Mundial de la ONU identifique la URL de su último Informe de Progreso**

No, disponemos de la adhesión, si bien, tenemos nuestro compromisos con los ODS en la Memoria de Actividades de la Organización que es pública y accesible desde nuestra página web: <https://www.zaragoza.es/cont/paginas/turismo/pdf/Memoria-2023.pdf>

**¿Su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

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

**¿Se han realizado actuaciones de sensibilización en ODS?**

**En caso afirmativo, información adicional**

Existe un equipo de calidad y sostenibilidad que ha recibido formación específica ofrecida por el IAF y se hace reuniones de formación/sensibilización con todo el equipo para explicar los ODS en los que la Organización puede impactar.

Además anualmente se organiza por parte del área de ZCB una Jornada de sostenibilidad y Accesibilidad a la que puede asistir tanto el personal de Zaragoza Turismo como los socios del ZCB.

**¿Cuenta su organización con persona/s o departamento/s concretos que se encargan de integrar los ODS en las actividades de la organización?**

**En caso afirmativo, información adicional**

Cada departamento de Zaragoza Turismo se encarga de integrar los ODS en las actividades de la organización de acuerdo a las iniciativas estratégicas definidas, asegurando que todas las áreas velan por contribuir con los ODS

**¿Ha desarrollado su organización un análisis de impactos sobre los ODS priorizados?**

**En caso afirmativo, información adicional**

Se ha realizado una priorización de acuerdo al Plan Estratégico de la Organización, definiendo para cada línea estratégica los ODS que impactan.

ZARAGOZA TURISMO está firmemente comprometida con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización. El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los diez principios del Pacto Mundial en el sector empresarial, ya que ambos marcos son transversales en el fin que persiguen: construir sociedades y mercados más sostenibles.

Nuestro compromiso se extiende a todos los grupos de interés y a lo largo de nuestra cadena de valor: trabajadores, contratistas, clientes (visitantes a la ciudad de Zaragoza Organizadores de eventos, ciudadanos de Zaragoza?), socios y proveedores (Socios del

ZCB, empresas proveedores de servicios turísticos, entidades colaboradoras.) con los que trabajamos. En el presente informe se recogen aquellos ODS vinculados a nuestra estrategia empresarial.

Nuestra estrategia empresarial se compone de 4 líneas Estratégicas de las que parten todos los objetivos anuales, estas líneas Estratégicas tienen una clara alineación con algunos de los ODS. Como novedad respecto al año 2022, se dispone de un nuevo Plan Estratégico 2022-2027

Si bien, a día de hoy, nuestro marco estratégico asociado a la visión de sostenibilidad es:

## 1. GOBERNANZA Y GESTIÓN TURÍSTICA SOSTENIBLE DEL DESTINO ZARAGOZA

Para ello, Zaragoza Turismo se plantea:

Actualización y redefinición del modelo Gestión del Destino, mediante el desarrollo de actuaciones destinadas a:

- o Facilitar la toma de decisiones en materia de gestión del destino incitando la participación de los diferentes actores implicados de forma directa e indirecta en la actividad turística.
- o Desarrollar de Sinergias de Colaboración Público-Privada.
- o Impulsar el funcionamiento Interno y las relaciones institucionales como base para la mejora de la competitividad del destino.
- o Aprovechar las ventajas que ofrecen las NNTT para agilizar y mejorar la gestión y el conocimiento de la oferta y la demanda turística existente en la ciudad.

## 2. DESTINO EXPERIENCIAL: MEJORA Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA

Para ello, Zaragoza Turismo se plantea:

Seguir apostando por los impulsar segmentos potenciales y emergentes para dar a conocer de forma completa toda la experiencia turística que puede llegar a ofrecer la ciudad de Zaragoza y su adaptación a las nuevas exigencias y necesidades de una sociedad cada vez más sostenible y conectada, sigue siendo uno de los principales retos a los que hacer frente dentro de la planificación estratégica del destino. Para ello se proponen los siguientes objetivos específicos:

- o Impulsar a la cadena de valor de Zaragoza como destino turístico a nivel transversal.
- o Trabajar de forma constante en la diversificación de la oferta y la propia versatilidad del destino.
- o Potenciar una oferta más competitiva y diferencial que favorezca las pernoctaciones en la ciudad y fidelice su demanda esporádica.
- o Reforzar los productos y segmentos clave de la oferta turística de la ciudad.
- o Aprovechar el binomio naturaleza y cultura y la apuesta de la gastronomía local como elementos transversales en la mejora de la competitividad de la ciudad de Zaragoza como destino turístico.
- o Seguir apostando por la diversidad de la oferta turística del destino, consolidando a la ciudad de Zaragoza como un destino accesible, sostenible e inclusivo. (turismo inclusivo, LGTBI, etc.)

## 3. MARKETING Y PROMOCIÓN DEL DESTINO

Para ello, Zaragoza Turismo se plantea:

Tal y como aparece reflejado en los propios fines de Zaragoza Turismo, uno de sus principales cometidos es: Promover la presencia activa de la ciudad de Zaragoza en el mercado turístico, procurando la coordinación de los sectores interesados en el fomento y desarrollo del turismo. En relación a ello el presente pretende reflejar la senda de trabajo a seguir para los próximos años de cara a mejorar el posicionamiento de la ciudad como destino turístico a través de la consecución de los siguientes objetivos:

o Impulsar la visibilidad de la ciudad de Zaragoza como destino turístico a nivel nacional e internacional.

o Seguir apostando por la implementación de contenidos on-line y las nuevas tecnologías, dentro del marketing turístico de la ciudad para transmitir de forma acorde a las necesidades y las expectativas de los turistas y visitantes.

o Desarrollar una estrategia de promoción en base a segmentos y mercados clave. ? Reciclar de forma constante una promoción creativa que permita mejorar y enraizar la conexión del viajero con la marca Zaragoza como destino turístico.

o Fomentar redes y acciones de cooperación público-privada en materia de promoción del destino.

o Potenciar y mejorar los instrumentos de fidelización de visitantes.

#### 4. EXCELENCIA TURÍSTICA: ADECUACIÓN FÍSICA Y FUNCIONAL DEL DESTINO

Para ello, Zaragoza Turismo se plantea:

Dentro de este ámbito de trabajo se considera esencial contemplar 3 grandes áreas concretas: Espacio e Infraestructuras; Residentes y Turistas; Empresas y Profesionales. Para ello se plantean los siguientes objetivos clave:

o Desarrollar nuevos y mejores servicios que enriquezcan la experiencia turística del visitante en la ciudad.

o Aumentar la eficiencia del destino, el uso de las infraestructuras y los servicios prestados mediante el impulso de las nuevas tecnologías.

o Modelar el espacio turístico mediante su evolución hacia nuevos escenarios funcionales que generen ambientes urbanos sostenibles y en armonía con la población local y foránea.

o Generar elevados márgenes de calidad de vida dentro del destino, dónde se beneficien tanto turistas y visitantes como la propia población residente (Zaragoza ciudad para visitar y para vivir).

o Mejorar la percepción del destino mediante la involucración de todos los agentes turísticos, incluidos los propios usuarios.

o Impulsar y reconocer la profesionalización y capacitación del tejido productivo de la ciudad, relacionado de forma directa e indirecta con la actividad turística de la ciudad.

**¿Ha tenido en cuenta su organización el contexto y/o ha realizado consultas a los grupos de interés u otros actores externos?**

**¿Ha establecido su organización las líneas prioritarias de actuación para contribuir a los ODS priorizados -Plan de Acción de ODS- ?**

## **En caso afirmativo, identifique las acciones concretas que forman parte del Plan de Acción de ODS**

Más allá de las líneas estratégicas planteadas en nuestro Plan Estratégico se han llevado a cabo iniciativas que contribuyen directamente en el marco de las naciones unidas, a través de proyectos como:

**BUENA PRÁCTICA 1:** Fomento de congresos y eventos sostenibles en la ciudad de Zaragoza:

Desde el Convencion Bureau de Zaragoza se ofrece a los organizadores de eventos la posibilidad de disponer de un plan personalizado sobre sostenibilidad para su evento, sin coste, mediante la herramienta EventSoft Key que calcula la huella de carbono de los congresos y eventos, de modo que se contribuye a la reducción del impacto en la ciudad de la celebración de congresos y eventos.

En 2022, desde ZCB Congresos se ha facilitado la herramienta a la organización de tres congresos realizados en la ciudad de Zaragoza, a la largo de 2023, se va a seguir apoyando la realización de congresos y eventos sostenibles con una previsión de cerrar el año con el apoyo a cinco eventos con estudio de sostenibilidad en la ciudad de Zaragoza

**BUENA PRÁCTICA 2:** Realizar acciones orientadas al Turismo Inclusivo:

Desde el área de información y promoción turística se apuesta por un turismo responsable para todos, de aquí, se se haya impulsado desde 2021 un objetivo que persigue en colaboración con la empresa (Viajeros sin limites), dar a conocer los atractivos de la ciudad de Zaragoza como son la ribera, el centro de la ciudad y paseo desde el Bus Turístico con handbike y silla de ruedas, garantizando una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos a través de experiencias turísticas.

Durante 2022, esta iniciativa se ha consolidado y actualmente se dispone de una guía específica que muestra las facilidades de viajar a la ciudad de Zaragoza como destino accesible. Además, e ha difundido en la web de Zaragoza Turismo un video Zaragoza en silla de ruedas ( <https://www.youtube.com/watch?v=-vwwLQLtJAw>) en el que se detalla la experiencia de ser turista en la ciudad de Zaragoza desde la perspectiva de viajeros con movilidad reducida.

**BUENA PRÁCTICA 3:** Programa de gestión ambiental

Zaragoza Turismo dispone de un Plan de Gestión Ambiental 2022-2024 aprobado por el Comité de Calidad en marzo de 2022. En este Plan se diferencia entre dos tipos de objetivos:

Objetivos a largo plazo (3 años) en busca de mejorar el impacto ambiental de las actividades que se desarrollan por la actividad turística y de congresos en la ciudad, siendo:

OB-A1. Fomentar la concienciación en materia ambiental. El indicador asociado a este objetivo es realizar al menos 2 comunicaciones de sensibilización

OB-A2. Fomento de los Congresos sostenibles El indicador asociado a este objetivo es realizar al menos 10 eventos/congresos sostenibles

#### BUENA PRÁCTICA 4: Apuesta por un Turismo Cultural de Calidad

Dentro de nuestra visión estratégica esta abordar el turismo de manera más transversal implicando a las diversas áreas municipales, potenciando la coordinación y colaboración entre ellas y abriendo la participación a los diferentes colectivos públicos, privados y asociativos. Muestra de ello, es la colaboración mantenida en el el año 2021, con Zaragoza Cultural para apoyar en el desarrollo de las primeras (Fiestas Goyescas) de la ciudad de Zaragoza que giran entorno a la figura emblemática del pinto Francisco de Goya.

#### BUENA PRÁCTICA 5: Compromiso con la empleabilidad de los jóvenes

Teniendo en cuenta que Zaragoza Turismo es un organismo dependiente del Ayuntamiento y, por lo tanto, su gestión está supeditada al cumplimiento de determinadas leyes administrativas, en la medida de lo posible la entidad intenta colaborar en algunos proyectos con los que trata de aportar su grano de arena en materia de empleabilidad de los jóvenes, el proyecto más importante en este sentido es el de los Informadores Turísticos en la Calle: Desde 1996, Zaragoza Turismo pone en marcha este servicio con un doble objetivo: desde el punto de vista turístico, se trata de mejorar la atención al turista y ofrecer un buen servicio de información y, desde el punto de vista social, se trata de ofrecer una vía de formación mediante la realización de prácticas de los estudiantes de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza y de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza, con el fin de introducir a sus futuros graduados en el ámbito del patrimonio de Zaragoza y orientarlos en su futuro profesional relacionado con la información turístico y la acogida del turista que llega a la ciudad.

Este proyecto se lleva a cabo a través de un convenio de colaboración entre Zaragoza Turismo, la Universidad de Zaragoza y la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza con gran éxito entre los estudiantes para los que supone un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de unas prácticas remuneradas que tienen un gran prestigio en el sector.

#### BUENA PRÁCTICA 6: Apuesta por la digitalización

Desde el punto de vista offline contamos con un amplio catálogo de folletos en diferentes idiomas, disponibles en todas nuestras Oficinas de Turismo y en la página web para su descarga en formato pdf. Actualmente, se apuesta por la digitalización de los mismos para reducir el impacto ambiental por consumo de papel, ofreciendo alternativas como su descarga mediante códigos QR o el acceso a folletos interactivos.

Además, de manera interna y siguiendo nuestra apuesta por reducir el impacto ambiental se utiliza la plataforma de gestión (Gestiona) de administración electrónica para todos los trámites administrativos.

**En caso de existir un Plan de Acción de ODS o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

**En el caso de desarrollar actuaciones de contribución a ODS ¿Se comunican a las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **En caso afirmativo, información adicional**

En las reuniones del Comité de Calidad se comunica a todo el personal los Planes de Acción a llevar a cabo relacionados con el ámbito de la sostenibilidad, cada Plan de Acción es una buena práctica a implantar.