

## **RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS**

---

### **Empresa evaluada**

**CONSORCIO RESERVA DE LA BIOSFERA**

**ORDESA VIÑAMALA**

CIF:Q2200710H

Centro de Visitantes Parque Nacional de Ordesa y

Monte Perdido. Avda. Ordesa

22376 - Torla

Huesca

### **01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

Consortio Reserva Biosfera Ordesa Viñamala y Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido

#### **02 - Dirección - CP - Población**

Centro de Visitantes Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido. Avda. Ordesa s/n.  
22376. Torla-Ordesa

#### **03 - Sector. Actividad**

medioambiente

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2013 y 1918

#### **05 - Número de personas empleadas**

37.

36 en el Parque Nacional y 1 en la Reserva Biosfera

#### **06 - Persona contacto**

Sergio García Atarés

#### **07 - E-mail persona contacto**

rbiosordesavinamala@aragon.es

#### **08.- Página web**

www.reservabiosferaordesavinamala.com

www.aragon.es

### **1 GENERAL**

#### **1.a Tendencias Globales**

**1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:**

**- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la**

legalidad...

- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1, Información adicional**

Al tratarse de dos entes públicos, tanto la Reserva como el Parque se ven directamente relacionados por temas políticos y cambios de gobierno, puesto que sus presupuestos dependen en gran medida de fondos públicos y de las políticas que se adoptan hacia estos espacios naturales.

Además al ser sus objetivos y valores eminentemente medioambientales, temas como el cambio climáticos nos afectan directamente.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

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

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

Se plantean y planifica por exigencia legal (sectores específicos) en el corto plazo y con enfoque de previsión a tres o cinco años

#### **3.1. Información adicional**

Tanto el Parque como la Reserva planean sus estrategias en el corto plazo en virtud de las disponibilidades presupuestarias del momento, pero si que es cierto, que ambas instituciones están obligadas a tener sus planes de gestión con unos objetivos y acciones a desarrollar a medio plazo.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **4.1. Información adicional.**

Debido a las características de ambas instituciones, buena parte de sus objetivos los destinan a temas sociales y sobre todo ambientales. Tanto la Reserva como el Parque Nacional tienen entre sus objetivos el que la población pueda disfrutarlos y conocerlos, por lo que se realizan muchas acciones de este tipo.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

### 1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

**5.- Tiene identificados su empresa 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 empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

#### 5.1. Información adicional

ambas instituciones tienen sus órganos de participación delimitados y estructurados, así como definido su régimen de funcionamiento. Y se tiene una relación fluida y múltiples reuniones y encuentros con ellos.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la empresa

#### 6.1. Información adicional

en las reuniones de los patronatos o del consejo consultivo, todos los grupos de interés muestran sus intereses y propuestas

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### 1.d Gobierno de la empresa

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la empresa y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la empresa?**

Existe un código de conducta a disposición de las todas las personas de la empresa

#### 7.1.. Información adicional.

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

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

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

#### 8.1. Información adicional

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la empresa.

#### 9.1 Información adicional

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

**10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?**

La empresa desconoce si tiene obligación legal de implementar una manual de riesgos penales

**10.1. Información adicional**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 125,00 %**

**1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

**11.1. Información adicional.**

estamos empezando

**12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

No se plantean objetivos ni indicadores

**12.1. Información adicional.**

.

---

**Puntuación sección 12,50 %**

**2 CLIENTES**

**2.a Satisfacción de cliente**

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

Alguna vez hemos hemos realizado alguna encuesta a clientes

**13.1. Información adicional**

en ocasiones se realizan encuestas o se les pide información sobre su satisfacción de la visita

**14.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la empresa

**14.1. Información adicional**

se analizan las demandas y si son razonables se aplican a la gestión u organización

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **2.b Innovación en los productos y servicios**

### **15.- ¿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 investigan nuevos productos con metodología y planificación

#### **15.1. Información adicional.**

se intentan conocer las nuevas demandas del mercado y los nuevos productos ofrecidos por este tipo de organismos o entidades vinculadas a espacios naturales

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **2.c Calidad del servicio**

### **16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

#### **16.1. Información adicional.**

se atiende a los visitantes y se les explica cualquier duda o cuestión que tengan relativa a su visita o a las características del entorno

### **17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?**

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

#### **17.1. Información adicional.**

hay un sistema de reclamaciones al servicios de los visitantes

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **18.- ¿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

#### **18.1. Información adicional.**

se informa de todo lo que se demanda sobre los servicios o temas de interés que nos demandan los visitantes

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **3 PERSONAS EMPLEADAS**

### **3.a Satisfacción de las personas empleadas**

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

No se evalúa

#### **19.1. Información adicional**

no se hace nada a este respecto

### **3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**20.- ¿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 cultura.....)?**

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades, se evalúan los resultados y se incluyen las mejoras necesarias

#### **20.1. Información adicional**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

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

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa

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

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

**22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?**

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

#### **22.1. Información adicional.**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

### **23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Existe un plan de formación y las personas empleadas pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

#### **23.1. Información adicional**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3.e Seguridad y salud.**

#### **24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

##### **24. 1. Información adicional.**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **4 PROVEEDORES**

#### **4.a Compras responsables**

##### **25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

##### **25.1. Información adicional**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 50,00 %**

#### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

##### **26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

##### **26.1. Información adicional**

Al tratarse de instituciones públicas en estos temas están sujetas a lo que estipula la legislación vigente

---

**Puntuación sección 50,00 %**

#### **4.c Homologación de proveedores**

##### **27.- ¿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

##### **27.1. Información adicional**

.

#### **4.d Interacción con los proveedores**

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

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

##### **28.1. Información adicional**

.

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### **5 SOCIAL**

#### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

##### **29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

##### **29.1. Información adicional.**

se intenta participar en acciones ligadas a los objetivos y propuestas del Parque o de la Reserva, si bien se esta abierto a colaborar en cualquier tipo de actuación enfocada a la sostenibilidad o temas sociales del entorno

---

**Puntuación sección 50,00 %**

#### **5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

##### **30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?**

Se realizan algunas iniciativas que apoyan la actividad económica de la empresa

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

se intenta que las acciones sociales en las que se participa tengan relación con los objetivos y propuestas de las entidades



---

**Puntuación sección 25,00 %**

### **5.c Transparencia con el entorno**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés expresamente implicados

#### **31.1. Información adicional**

las acciones desarrolladas en esta línea se difunden sobre todo entre los grupos de interés a los que va destinada la actuación, pero también muchas de estas acciones se comunican de forma general en medios de comunicación o en la página web en el caso de la Reserva

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

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

#### **32.1. Información adicional**

se intenta informar al mayor número de personas y entidades pero no de forma organizada

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **6 MEDIOAMBIENTAL**

### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento

#### **33.1. Información adicional**

al ser dos entidades eminentemente destinadas a la conservación y mejora medioambiental todos sus proyectos y actuaciones tienen claro carácter medioambiental

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **6.b Estrategia frente al cambio climático**

**34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la**

**empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen medidas que públcan, se evalúan periódicamente y se informa del progreso en materia ambiental

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**6.c Plan de gestión ambiental**

**35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

No se realizan proyectos con objetivos de reducción de energía u otros materiales

**35.1. Información adicional**

no se hace nada al respecto,

**6.d Comunicación ambiental**

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

Sí, se comunica a todos los grupos de interés

**36.1. Información adicional.**

se informa mediante los sistemas establecidos como son los órganos de gobierno y participación, o mediante notas de prensa y en la página web de la Reserva

---

**Puntuación sección 75,00 %**

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

**7.a Priorización de temas**

**37.- 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 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 9 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

**7.b Valoración Global**

**38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

6

#### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

por las características de ambas entidades, parque nacional y reserva biosfera, evidentemente lo mas destacable es la que todas sus acciones están encaminadas a temas de conservación, mejora y apuesta por un desarrollo sostenible del medio natural y de las poblaciones que lo habitan, por lo que las acciones sociales y medioambientales son practicamente la razón de ser de estas figuras

**40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

se podría mejorar en el análisis y gestión de la satisfacción de los visitantes, o incluso de las poblaciones locales.

También se podría trabajar en temas de la reducciones de consumos y apuestas por energías limpias.

Igualmente en temas de colaboración con las poblaciones o entidades del territorio se podrían mejorar aspectos a pesar de tener unos órganos de participación

---

**Puntuación encuesta 65,91 %**