

RSA - PYMES

Empresa evaluada

GRUPO CAMARA HUESCA

CIF:Q2273001D

C/Santo Ángel de la Guarda nº:7.-

22005 - Huesca

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

GRUPO CÁMARA HUESCA

- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de la Provincia de Huesca

- Fundación para el Desarrollo Socioeconómico del Alto Aragón (Fundesa)

02 - Dirección - CP - Población

C/ Santo Ángel de la Guarda, 7.

22005 - Huesca

03 - Sector. Actividad

CÁMARA HUESCA. Corporación de derecho público que realiza funciones de carácter consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas en cuestiones relacionadas con la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios. Prestación de servicios empresariales: asesoría y/o consultoría, formación...

FUNDESA. Fundación vinculada con Cámara Huesca que desarrolla proyectos en el ámbito del empleo, innovación y el desarrollo local, estudios de investigación socioeconómica, e impulso de proyectos colectivos en la provincia de Huesca.

04 - Año comienzo actividad.

1899

05 - Número de personas empleadas

23

06 - Persona contacto

Secretaria general: Celia Elfau

07 - E-mail contacto

celfau@camarahuesca.com

08.- Página web

www.camarahuesca.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 el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

El funcionamiento del Grupo Cámara Huesca se ve condicionado, fundamentalmente, por los cambios económicos, políticos, tecnológicos y sociales. También, aunque en menor medida, por los cambios medioambientales.

Dado el propósito del Grupo Cámara Huesca - apoyar a las empresas e impulsar proyectos de interés común para la provincia- los cambios del entorno-territorio "provincia de Huesca" e influido por aspectos de la coyuntura internacional, se observa con diversos sistemas de vigilancia los cambios en el entorno y el análisis continuo de las necesidades empresariales.

Cuatro herramientas fundamentales en la planificación estratégica (y en relación con la captación de información del entorno y tendencias) son:

- Matriz de riesgos y oportunidades. Donde se valoran estas tendencias globales, y se trasladan para su aprovechamiento (oportunidades) o minimización / prevención (riesgos) al PLAN DE ACCIÓN ANUAL. Se realiza desde 2017.
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NYVRpFs_wamlf3Q_94YQnVYJ1a1z9ni-
- Análisis de materialidad sobre los asuntos de interés. Realizados en 2020 y 2022 con los grupos de interés.
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RKAubJPehu4kBeUeN5M-vUxy9UkfgPcw>
- Sistema de vigilancia temprana. Sistema interno para flujo interno de información exterior de interés. Desde 2017.
- Seis comisiones - grupos de trabajo con empresas, colaboradores y plantilla. Desde 2022.
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjlYeb-8QsJpGB>

Como novedad importante de análisis en 2023 se ha continuado el trabajo de las seis comisiones y se ha presentado a las mismas el ESTUDIO DE INDICADORES DE LA AGENDA 2030 que permite conocer la situación relativa de la provincia respecto a los 17 ODS.

Ver en <https://camarahuesca.com/servicio-de-estudios/> (apartado Estudios Agenda 2030)

Ver informe de avance de las seis comisiones y resumen de los indicadores provinciales de la Agenda 2030 en "Resumen comisiones Grupo Cámara e indicadores Agenda 2030"

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjYeb-8QsJpGB>

Los cambios políticos también inciden o pueden incidir en el día a día de la Cámara. Además de ser una corporación de derecho público sujeta a la tutela del Gobierno de Aragón, con la que, además, suscribe convenios para colaborar en la realización de programas de promoción empresarial y/o económica, mantiene vínculos y acuerdos con ayuntamientos, comarcas y otras instituciones sujetas a cambios por motivos políticos. En el caso de Fundesa, como fundación está bajo el paraguas del Protectorado de Fundaciones de Aragón. Fundesa es la representante territorial de Aragón en la Asociación Española de Fundaciones.

Con la irrupción de la pandemia en 2020, el grupo Cámara ha realizado una importante inversión en digitalización en 2020-2021 para poder prestar servicios en los nuevos formatos formativos (online, mixtos -online y presencial-) y de relación con las empresas.

Los cambios medioambientales afectan en menor medida a la Cámara. Cuenta con la certificación ISO 14001. La actual crisis energética ha impulsado la realización de una auditoría energética y la valoración de nuevos sistemas de autoconsumo a través de placas fotovoltaicas que permiten menor impacto ambiental y ahorro económico. En su web tiene publicada la "Guía de buenas prácticas ambientales": <http://www.camarahuesca.com/wp-content/uploads/2011/05/GuiaBuenasPracticasAmbientales.pdf>

Además, la Cámara está adherida a la "Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias" y a la "Estrategia Aragonesa de Educación Ambiental": <http://www.camarahuesca.com/datos-corporativos/>

El Grupo Cámara ha iniciado en 2023 el proyecto sobre Comunidad Energética "Toda Energía Huesca" que permite el uso y consumo colectivo de energías renovables por parte de entidades locales, pymes y ciudadanos.

Las memorias EFQM realizadas en 2017, 2020 y 2022 sirven como proceso de reflexión estratégica. El trabajo de las seis Comisiones desarrollado en 2022 y 2023 sirve como input de las necesidades empresariales y provinciales.

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

No

2.1. Información adicional

Visión del Grupo Cámara Huesca: tejido empresarial y una provincia más resiliente y sostenible.

Los valores del Grupo publicados en su memoria de actividad. La estrategia del grupo se sustenta en las personas como motoras de la innovación.

Ver apartado VALORES en la memoria de actividad 2022 <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>

En este marco, existen tres ejes de colaboración clave:

- La Cámara como herramienta de colaboración público - privada (facilitador de proyectos

entre AAPP y empresas).

- El apoyo de Fundesa para la ejecución de proyectos más vinculados con lo social y con aspectos de desarrollo local.

- Además de los servicios individualizados a empresas, especialmente pymes, lograr el impulso de proyectos sectoriales y colectivos que resuelvan necesidades que las empresas y organizaciones más pequeñas no podrían lograr por si solas. Búsqueda de apoyos y sinergias con las grandes empresas de la provincia.

La estrategia de RSA integrada en el Grupo Cámara Huesca a través de la memoria EFQM (Sello bronce +300) <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>

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

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

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

En los aspectos ambientales, de forma voluntaria se programan objetivos anuales en el marco de la ISO 14001.

En el año 2022 los principales aspectos ambientales se refieren al consumo de gas y se ha logrado una reducción en el consumo de gas entre 2021 y 2022 de un 15 %.

Se está trabajando en 2023 en el cálculo de la huella de carbono del Grupo Cámara. Se ha calculado una huella de carbono de 2 toneladas por persona y año en 2022 y con importantes reducciones en el consumo (principalmente de gas) desde 2020, a través de cambio del sistema de caldera de gas.

En el ámbito social, el grupo Cámara Huesca ha ido incrementando el número de acciones directas de responsabilidad social, donde la principal aportación se refiere al número de actividades y proyectos que se realizan no sujetos a una financiación o subvención sino a través de recursos propios (principalmente mediante recurso tiempo). En 2022 se realizan 21 acciones directas de responsabilidad social.

En los retos como provincia en sostenibilidad, se ha publicado un importante estudio referido a 84 indicadores que reflejan la situación relativa de la provincia de Huesca en el logro de los 17 ODS. Se obtiene una puntuación por cada indicador y una puntuación global. <https://camarahuesca.com/servicio-de-estudios/> (ver estudios Agenda 2030 - Indicadores de la Agenda 2030 en la provincia de Huesca.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

La Cámara de Huesca desarrolla proyectos medioambientales conjuntamente con las Cámaras de Teruel y Zaragoza a través del Consejo Aragonés de Cámaras con una aportación anual que permite contar con un servicio técnico en la materia muy cualificado; esta actuación conjunta redundará en un mayor beneficio.

Por supuesto cada acción, cada proyecto tiene su memoria y por consiguiente su reflexión sobre los resultados obtenidos.

El Grupo Cámara Huesca, y aprovechando el puente establecido con lo social a través de la fundación, realiza y analiza las acciones de responsabilidad social. Estas acciones en el Grupo Cámara son aquellas realizadas sin estar vinculadas a una financiación de ayudas o convenios, es decir, con recursos propios (principalmente tiempo para colaboración y apoyo a otras organizaciones)

Se ha realizado una comparativa de las acciones de responsabilidad social entre 2019 y 2022. Se ha pasado de 16 a 21 acciones.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1zzaUiXgAjlWijX1hEISDYBloYUbs5UbK>

El grupo Cámara Huesca realiza en 2023 la apuesta por el sello RSA+.

En los últimos años ha desarrollado importantes acciones en torno a la responsabilidad, igualdad y Agenda 2030:

1) En el plan de formación interna se ha incluido y realizado en 2022 formación en responsabilidad social, agenda 2030 e igualdad para todo el personal

2) Se ha creado en 2022, en el marco de las seis Comisiones - grupos de trabajo (entre plantilla, empresas del Pleno de Cámara Huesca, empresas del Club Cámara, y otros colaboradores) una Comisión específica de IGUALDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AGENDA 2030

3) Se han desarrollado proyectos vinculadas con la Agenda 2030 (6).
https://drive.google.com/drive/folders/1vGgoNR7cOz_S1211jtSgp8xMs9TdOtg4

4) Se ha realizado un importante estudio a finales de 2022 sobre los indicadores de la Agenda 2030 en la provincia de Huesca y que facilita importantes resultados sobre el desarrollo económico, social y ambiental en la provincia.

<https://camarahuesca.com/wp-content/uploads/2023/07/INDICADORES-DE-LA-AGENDA-2030-EN-LA-PROVINCIA-DE-HUESCA.pdf>

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- 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.

5.1. Información adicional

El Grupo Cámara Huesca tiene identificados grupos de interés con los que se relaciona y procura llevar a cabo una gestión específica de cada uno de ellos, con los que se intercambia propuestas y opiniones, colabora, establece acuerdos, etcétera. La gestión de cada grupo de interés es personalizada, estableciéndose una interlocución diferenciada y específica.

En 2020 y 2022 se ha realizado un análisis de materialidad sobre la priorización de los grupos de interés, y elaborada una matriz prominencia / impacto - interdependencia.

Se han empleado tres metodologías de priorización en 2020 y en 2022 una actualización a

través del propio grupo de coordinación-innovación del Grupo Cámara Huesca.
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RKAubJPehu4kBeUeN5M-vUxy9UkfgPcw>

Grupos de interés:

Empresas

AAPP: Gobierno de Aragón, entidades locales, Universidad y centros educativos.

Personal

Patronato-Comité Ejecutivo-Pleno

Organizaciones empresariales (provinciales, comarcales)

Emprendedores

Red Cámaras

Entidades privadas. Ejemplo: Centros de Desarrollo, Grupo de opinión Lucas Mallada

Desempleados

Proveedores

Sociedad civil - territorio de la provincia de Huesca

Organizaciones del tercer sector. Ejemplos: Plataforma del Voluntariado, Cadis, Club Rotary, otras fundaciones colaboradoras.

6.- ¿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 e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

El Grupo Cámara Huesca dispone de mecanismos para identificar los intereses de los principales grupos de interés (Empresas + emprendedores, AAPP y colaboradores, y personal)

- Interno: Encuesta de Clima Laboral (realizada desde 2011), como herramienta de diálogo con plantilla y de mejora / innovación, tanto en los aspectos de gestión de personas, igualdad, e impulso de nuevos proyectos.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1wZ3tldYq88LkKsH4vQhnib3uJh7nSONM>

- Interno: el grupo de coordinación - innovación (con la participación de los responsables de cada Dpto.) es una herramienta ágil para compartir el diálogo con personal y con clientes y resto de grupos de interés.

- Encuestas del análisis de materialidad (en 2020 y 2022). Para empresas y AAPP-colaboradores. Se determina matriz de asuntos de interés, clave en el proceso de planificación estratégica.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RKAubJPehu4kBeUeN5M-vUxy9UkfgPcw>

Se completa la percepción de empresas con las diversas encuestas de satisfacción e indicadores de ISO 9001. Alrededor de 60 indicadores.

- Adicionalmente con AAPP se mantienen de forma periódica reuniones de seguimiento de acuerdos y/o convenios para recabar pareceres, opiniones, sugerencias de mejora, etcétera. Participa en todas las iniciativas locales comarcales y provinciales a las que es invitada para dar opinión (por ejemplo plan local de empleo, jurado en las evaluaciones de entrega de premios y galardones, grupos de reivindicación de mejora de infraestructuras de comunicación).

Otras herramientas con las AAPP: Invitación al debate del estado de la ciudad. / Invitación a los grupos de Aragón participa en los procesos legislativos de Cortes y DGA.

- Estudios que incluyen encuestas donde se muestra percepción de grupos de interés.

Ejemplo: estudio de necesidades formativas realizado de forma anual.

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1__PHOyFqIU_IdW0WY9AI89YNCKAnbJIS

- Participación en mesas y grupos de trabajo. Ejemplos: participación en mesa de empleo del proyecto de Cadis Huesca "Huesca más Inclusiva", participación en todas las mesas sobre despoblación impulsadas por Diputación Provincial de Huesca.

- Como nueva herramienta se ha celebrado el día de la innovación en 2022 (diálogo sobre las necesidades empresariales entre plantilla y empresas miembros del Pleno y del Club Cámara), así como el inicio de seis Comisiones - Grupos de trabajo sobre los que abordar los asuntos de interés detectados en el tejido empresarial y desde una perspectiva colectiva.

Ver documentación y resumen del día de la innovación en
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1x2CLmDPf1DazgbkNyEvRPfe3hedgNTT>

Resumen del trabajo de las Comisiones en

<https://drive.google.com/drive/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjlYeb-8QsJpGB> (Descargar RESUMEN COMISIONES GRUPO CAMARA E INDICADORES AGENDA 2030)

Gobierno de la organización

7.- 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 conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

En cuanto a normas de actuación, los miembros de los órganos de gobierno y los directivos de la Cámara se atienen a lo contenido en la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación

(http://www.camarahuesca.com/wp-content/uploads/downloads/2014/12/nueva_ley_de_camaras.pdf) y a la LEY 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón (<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=84774322333>).

En 2022 como novedad, se ha realizado un primer análisis en el marco de COMPLIANCE. Informe de evaluación de riesgos penales
<http://www.camarahuesca.com/wp-content/uploads/2022/05/Compliance.pdf>

Además, existe la Política de Gestión de la Cámara, que es un documento conocido por los órganos de gobierno y toda la plantilla. El documento está disponible en el tablón de anuncios del vestíbulo del edificio de la Cámara y en su página web. Se incluye también información sobre el código ético (código de buenas prácticas), el informe de gobierno corporativo, y la política de gestión, además de otra documentación
<https://www.camarahuesca.com/datos-corporativos/>

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CÁMARA

CARTA DE SERVICIOS FORMACION GRUPO CAMARA-FUNDESA

MEMORIA EFQM GRUPO CAMARA HUESCA ? 2020

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2021

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ACOSO
PLAN DE IGUALDAD
PROGRAMA DE COMPLIANCE
HOJA DE RECLAMACIONES CAMARA-FUNDESA

FUNDESA, en el marco del Grupo Cámara Huesca, comparte los aspectos comunes (protocolo de acoso, código ético - código de buenas prácticas, programa Compliance) y hace pública la auditoría externa (no obligatoria) así como el resto de documentos legales exigidos (plan de actuación, memoria responsabilidad social RSA, código de conducta, etc.).

<https://www.fundesca.org/memorias-y-transparencia/>

Además, la Cámara también cuenta con un Reglamento de Régimen Interior, supervisado y aprobado por la DGA, entidad tutelante.

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

La Política de Gestión de la Cámara es conocida por todos sus empleados, ya que se les entrega copia de la misma. Además, está disponible públicamente en el tablón de anuncios del vestíbulo del edificio de la Cámara y en su página web: <http://www.camarahuesca.com/wp-content/uploads/2014/12/POL%C3%8DTICA-DE-GESTI%C3%93N-COCIH.pdf>

En cuanto a la cultura y valores, en la memoria de 2021 se ha incluido y actualizado la misión, propósito y visión, al igual que en la memoria EFQM de 2022. Ha sido enviada a todo el personal tras un proceso de reflexión compartido.

Memoria 2021
<http://www.camarahuesca.com/wp-content/uploads/2011/03/MEMORIA-DE-ACTIVIDADES-2021.pdf>

Memoria EFQM 2022 Es pública y se puede descargar en <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>

Plan de Responsabilidad Social

9.- 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

9.1. Información adicional

Desde la participación en el Plan de Responsabilidad Social de Aragón desde 2016 el Grupo Cámara Huesca ha comenzado a sistematizar sus acciones en este ámbito. Hasta

2021 era un proceso separado en cuanto a la memoria - cuestionario RSA de Cámara Huesca y Fundesa, y en 2022 se realiza de forma conjunta y en el marco de un proceso de mayor vinculación entre las dos entidades del Grupo.

Se presenta también solicitud para el RSA + y dados los importantes avances en el ámbito de personas, conciliación, plan de igualdad e impulso de proyectos colectivos en la provincia.

Tal y como se indica en la memoria EFQM, y en la planificación estratégica de 2022, se ha marcado un proceso de integración de ISO 9001 - EFQM - Responsabilidad Social - ODS.

Fundesa, socio y firmante del Pacto Mundial, ha reportado el COE (Comunicación On Engagement) como Grupo, y relacionando aquellas actividades y programas que ayudan mejor al cumplimiento de los ODS.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjlYeb-8QsJpGB>

Como se ha indicado se ha mejorado la capacidad de acciones de responsabilidad social en 2022 (respecto 2019) tal y como se muestra en el listado comparativo. Este conjunto de acciones planificadas se consideran responsabilidad social en el Grupo Cámara al no estar sujetas a financiación pública ni privada.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1zzaUiXgAjlWijX1hEISDYBloYUbs5UbK>

10.- 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

10.1. Información adicional

El Plan de Responsabilidad Social basado en el cuestionario - memoria del propio sello RSA y RSA +

Los aspectos de responsabilidad social incluidos en la planificación estratégica y objetivos. Esta integración se observa en:

- En 2022, se incluye en el plan de acción objetivos 3.1. Desarrollo del Plan de Igualdad 3.2. Memoria EFQM según nuevo modelo e integración de EFQM-calidad-responsabilidad social en la estrategia.

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1NYVRpFs_wamlf3Q_94YQnVYJ1a1z9ni-

- Planificación y mejora del número de acciones de responsabilidad social en 2022

- Encuesta de clima laboral como input en el análisis del ecosistema e innovación

- La memoria EFQM como elemento integrador de calidad, responsabilidad social y ODS.

- Communication on Engagement (Comunicación sobre el Compromiso) realizada como Grupo Cámara (a través de Fundesa) al Pacto Mundial .

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjlYeb-8QsJpGB>

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

Se realizan encuestas de satisfacción del cliente sobre la prestación de servicios, tanto de manera presencial mediante formularios en papel como por teléfono a una muestra representativa.. Se trata de un procedimiento que se encuentra estandarizado y regulado por el sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001..

La información es analizada por el grupo técnico de coordinación interdepartamental de la Cámara, y además los resultados son presentados e informados a los órganos de gobierno (Pleno, Comité Ejecutivo) para la toma de decisiones correspondiente.

De forma complementaria, se realiza una encuesta periódica (realizadas en 2020, 2022) a los principales grupos de interés- empresas y AAPP/colaboradores-, sobre el conocimiento y opinión del Grupo Cámara Huesca.

Se calcula el grado de RECOMENDACIONES EFECTIVAS a través del NPS (NET PROMOTE SCORE) DEL GRUPO CÁMARA = % PROMOTORES (9-10 PUNTOS) - % DETRACTORES (0-6 PUNTOS) = % RECOMENDACIONES EFECTIVAS.
NPS (RECOMENDACIONES EFECTIVAS): 2017: 27 % - 2020:30 % - 2022: 30 %

Se puede comprobar el resultado de estas encuestas (ejemplo 2022) en <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/14MRCX8hjd4vhwZuqTvu-smpmx4vNHDYn>

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

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

12.1. Información adicional

Se identifican posibilidades de mejora, fundamentalmente con los datos aportados por los clientes en las encuestas e indicadores ISO 9001, así como con las encuestas realizadas en los análisis de materialidad sobre asuntos de interés.

Se han podido implementar diversos proyectos de forma colectiva (ej. Hub turístico) a través del diálogo con AAPP (Diputación) y sectores empresariales (en este caso subsectores turísticos).

La herramienta del grupo de coordinación / innovación (como forma de compartir intereses - opiniones de clientes) así como los diversos SISTEMAS DE VIGILANCIA (Análisis ecosistema y matriz de riesgos-oportunidades; vigilancia temprana; estudios que incluyen percepción de GI; día de la innovación y Comisiones; indicadores ISO y de satisfacción; análisis de programas y rendimientos; encuesta de clima laboral) son claves para el análisis permanente de necesidades, especialmente de las empresas como cliente central.

El sistema ISO 9001 permite el seguimiento de la satisfacción del cliente de todos los servicios y departamentos.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿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 específica.

13.1. Información adicional

MEJORA CONTINUA DE SERVICIOS

La Cámara dispone de un catálogo muy amplio de servicios. Sobre muchos de ellos se trabaja para introducir variaciones e innovaciones de manera que se adapten a las nuevas demandas de las empresas/emprendedores que los utilizan. Para introducir estas innovaciones, nos basamos en las opiniones/valoraciones de las empresas y en las tendencias que detectamos que se producen en el mercado. Un ejemplo de planificación de un nuevo producto es la que creación y lanzamiento, en el año 2016 del Club Cámara, que pone a disposición de las empresas paquetes de servicios de la Cámara mediante tres modalidades de clubes, adaptados cada uno de ellos a perfiles empresariales diferentes y que, por tanto, tienen distintas necesidades. Otras innovaciones se han ido introduciendo a lo largo del tiempo en programas que ya tienen larga trayectoria: por ejemplo, el programa de atención al emprendedor en su domicilio, que ha ido evolucionando desde su origen hasta ahora.

Además, se ha ido innovando con la puesta en marcha de nuevos servicios innovadores que consideramos que son de interés para las empresas y que no son prestados por otras entidades/empresas en la provincia: servicio de mediación, camerfirma, asesoramiento en comercio electrónico, análisis de cliente misterioso,...

Como ejemplo adicional de mejora en servicios, se ha asumido un compromiso importante con el programa PICE que ayuda a la formación e integración de jóvenes menores de 30 años en concreto hemos diseñado una formación en comercio no ofertada hasta el momento en la ciudad que es impartida por dos compañeras de la organización.

FORMACION INTERNA

Dada la gran importancia de la formación todos los empleados están continuamente en procesos de formación. Además de planes de formación individualizados, se planifica formación grupal de interés para todo el Grupo (en 2022, Industria 4.0 con visita a feria incluida, formación en Igualdad y Responsabilidad Social, y se encuentra en planificación formación más específica sobre gestión de fondos europeos, así como el Congreso de Comercio en Barbastro para el Dpto. de Programas Sectoriales - Comercio). Se ha recibido también formación en Compliance. En el periodo 2016-2020 se realizó un importante esfuerzo de varios compañeros que han realizado el curso de Docencia de la Formación para el Empleo lo que permite participar en la oferta formativa del INAEM impartiendo la formación con los propios recursos humanos de la cámara.

INNOVACIÓN COLECTIVA

Una de las herramientas de innovación incorporadas en 2022 ha sido el día de la innovación, celebrado el 23 de septiembre de 2022. Se adjunta programa de esta jornada compartida entre plantilla, empresas y colaboradores.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjYeb-8QsJpGB>

Además, se ponen en marcha las seis Comisiones, como herramienta de innovación y detección permanente de necesidades.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjYeb-8QsJpGB>

Se ha realizado un avance importante innovador en la detección de necesidades empresariales (a través del trabajo de las Comisiones) y proyectos relacionados con la Agenda 2030 además de estudio muy novedoso sobre la aplicación y seguimiento de la Agenda 2030 en la provincia de Huesca.

Resumen del trabajo de las Comisiones en

<https://drive.google.com/drive/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjlYeb-8QsJpGB> (Descargar RESUMEN COMISIONES GRUPO CAMARA E INDICADORES AGENDA 2030)

Se ha realizado un importante estudio a finales de 2022 sobre los indicadores de la Agenda 2030 en la provincia de Huesca y que facilita importantes resultados sobre el desarrollo económico, social y ambiental en la provincia.

<https://camarahuesca.com/wp-content/uploads/2023/07/INDICADORES-DE-LA-AGENDA-2030-EN-LA-PROVINCIA-DE-HUESCA.pdf>

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del 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.

14.1. Información adicional

Los principales elementos con los que se articula una prestación de servicio responsable se basan en:

1. Código ético de la entidad. <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/> (ver código buenas prácticas)
2. Plan de Igualdad <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>
3. Memoria EFQM (realizada cada 2 años como documento de planificación estratégica de la entidad e integración de la RSE) <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>
4. Desarrollo de acciones y servicios no sujetos a financiación (a través de recursos propios) que es lo que se considera en el grupo Cámara Huesca como acciones de responsabilidad social (En 2022, 21 acciones) Ver en <https://drive.google.com/drive/folders/1zzaUiXgAjlWijX1hEISDYBloYUbs5UbK>

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

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

15.1. Información adicional

Cualquier empresa o particular que haya recibido un servicio o asesoramiento por parte de la Cámara tiene las puertas abiertas para atender cualquier solicitud o reclamación, procurando encontrar una solución que satisfaga al cliente.

Existen herramientas para la continuidad de la relación a través de recepción del boletín, la pertenencia al Club Cámara, y la recepción de información a los clientes (participantes en formación o asesoramientos) que están en la base de datos propia.

Tal y como se ha indicado, además de todos los indicadores y encuestas en el marco ISO 9001, se ha realizado en 2020 y 2022 una medición del porcentaje de RECOMENDACIÓN EFECTIVA.

Se calcula el grado de RECOMENDACIONES EFECTIVAS a través del NPS (NET PROMOTE SCORE) DEL GRUPO CÁMARA = % PROMOTORES (9-10 PUNTOS) - % DETRACTORES (0-6 PUNTOS) = % RECOMENDACIONES EFECTIVAS.

NPS (RECOMENDACIONES EFECTIVAS): 2017: 27 % - 2020:30 % - 2022: 30 %

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

La Cámara proporciona información detallada sobre las características de los servicios que puede realizar, así como de los costes, plazos... etcétera.

Cada Convenio y Programa es publicitado e informado de las condiciones de acceso en cada caso, y generalmente, su gratuidad.

Se oferta la posibilidad de incorporación al Club Cámara. Para mayor sencillez en la oferta se ha rediseñado el Club Cámara en 2022

<http://club.camarahuesca.com/wp-content/uploads/2022/09/Servicios-Club-C%C3%A1mara-Huesca.pdf> y se ofertan además de servicios conjuntos incluidos en las tres modalidades del Club, unas horas de consulta y asesoría según modalidad (RED - 5 horas; PLUS - 10 horas; TOP - 25 horas).

Se ha incluido contador de horas en los programas internos de gestión. Este aspecto permite controlar mejor las horas usadas por cada miembro del Club.

Ejemplo de las ventajas ofrecidas en cada modalidad de adhesión al Club Cámara (ejemplo para Club Red) <http://club.camarahuesca.com/empresared/>

Se publicitan también las tarifas de cada modalidad de adhesión (100, 200, 500 euros / año)

Además el grupo Cámara da publicidad a sus principales documentos estratégicos como la memoria EFQM y otros. <https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

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

17.1. Información adicional

Se realiza anualmente una ENCUESTA DE CLIMA LABORAL que se cumplimenta de forma ANÓNIMA por parte de todos los empleados que desean. Hay una respuesta mayoritaria (entre el 95 % y el 100 %). Se tabulan los resultados y se trasladan a todos los implicados y a los órganos directivos. En base a esos resultados, se extraen conclusiones y, en su caso, se adoptan medidas de corrección, mejora, etcétera.

Es también un input de innovación. La encuesta ha evolucionado a un formato más cualitativo que cuantitativo (aunque se sigue haciendo medición de tres grandes apartados). Se ha incorporado en 2020 y 2021 preguntas específicas sobre acoso e igualdad.

Resultados sobre 10 (media de puntuaciones en tres apartados: Comunicación, desarrollo personal y profesional, y equipo

2017 - 9,08

2018- 9,02

2019- 8,88

2020 - 9,22

2021 - 9,3

2022 - 9,25

Además hay respuestas y comentarios relacionados con aspectos de conciliación.

Y se realiza también una pregunta sobre "Qué le pedirías a la Cámara para mejorar tu situación"

Se recogen comentarios, se realiza informe y es un input clave en la política de personas, y aspectos que se han volcado en la realización del nuevo Convenio Colectivo en 2022.

A partir de 2022 se incluye pregunta sobre igualdad.

Encuesta de Clima Laboral 2022 (ECL). Ver informe realizado. Se mantiene puntuación media (9,25 en 2022 frente a 9,30 en 2021). Si que baja el grado de intraemprendimiento (Porcentaje de respuestas de la pregunta 4.2.). Probablemente, sea necesario un cambio en la encuesta con preguntas más concretas sobre mejoras o proyectos. Se valora para cambio en 2023. Resultado 2022: 57 % intraemprendimiento, y 75 % el año anterior. Los resultados positivos, mejoras implementadas (Convenio Colectivo, mejoras salariales) también pueden generar cierto grado de relajación y además en la encuesta no se repiten quizás propuestas ya realizadas en años anteriores.

Ver informe de la encuesta de 2021 y 2022 en: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1wZ3tldYq88LkKsH4vQhnib3uJh7nSOnM>

Se ha habilitado una urna en las oficinas de la Cámara para que los empleados que deseen hacer una sugerencia, propuesta, comentario... puedan realizarlo de manera anónima por escrito, de manera que se fomenta así la participación de todos, con el ánimo de detectar carencias u oportunidades de mejora de cara a la satisfacción del personal.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿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 o cultura)?

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

18.1. Información adicional.

La Cámara cuenta desde el año 2006 con un convenio colectivo de empresa, esto es específico adaptados a sus necesidades; la estricta aplicación de las disposiciones del

convenio garantizan la igualdad en la promoción, retribución y en el trato.

El Grupo Cámara Huesca ha realizado importantes avances en los últimos años centradas:
? En la cultura de la organización: código ético (código de buenas prácticas), transparencia y auditorías externas (en el caso de Fundesa no obligatoria), políticas de calidad y medio ambiente, y vinculación de la estrategia con la responsabilidad social (memoria sello RSA, e integración de ISO 9001 y 14001 -responsabilidad social y Agenda 2030 ? nuevo modelo EFQM).

? En la política de personas: convenio propio y mejoras graduales, encuesta de clima laboral desde 2010 con mejoras que le dotan de herramienta de innovación y participación, protocolo de acoso (2019), plan de igualdad (2021), adhesión al Punto Violeta (2022)

Los recientes hitos más destacados han sido:

- Nuevo convenio colectivo con mejoras en categorías y reposicionamiento del personal (que incluyen mejoras salariales), promoción interna y aspectos de conciliación. Todo el personal del Grupo incluido puesto que personal de Fundesa, con contrato parcial en Cámara Huesca. Se aplica en ambas entidades.

Se ha realizado una comparativa de las mejoras del Convenio de Cámara Huesca, respecto al Convenio que seguiría si no tuviera convenio propio (Oficinas y Despachos). Como se observa en la tabla, existen importantes diferencias en la jornada de trabajo (menos horas, medidas de conciliación), vacaciones, consolidación de retribuciones, ascensos, etc.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1FXoZEzWu2nyfUX5pXQQkl2bwOr8nImm9>

- Plan de Igualdad iniciado en septiembre de 2021. Desarrollo del Plan de Igualdad, formación interna, y cumplimiento de objetivos y cuadro de mando trazado.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1FXoZEzWu2nyfUX5pXQQkl2bwOr8nImm9>

Se opta en 2022 al sello RSA +

Por otra parte la Cámara ha colaborado en algunas acciones en materia de igualdad. Como ejemplo, reciente adhesión al Punto Violeta y realización de jornada informativa-formativa para otras entidades y personal interno; la jornada Networking para el intercambio de experiencias en el ámbito de la igualdad empresarial, con el Ministerio de Igualdad y el IAM:

<http://www.camarahuesca.com/hay-que-apostar-por-la-igualdad-de-oportunidades-para-hombres-y-mujeres/>

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

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

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

La Cámara ha comenzado a aplicar este año 2017 la jornada de horario continuo y con

flexibilidad en la hora de entrada: es decir, el empleado puede optar por trabajar de 8 a 15 h o, por ejemplo de 9 a 16 h (los jueves se amplía el horario de trabajo de 16 a 18 h, excepto de 1 de junio a 30 de septiembre, que se mantiene solo por las mañanas). Este cambio de horario, solicitado por los trabajadores y acordado con los órganos de gobierno está permitiendo una importante mejora en materia de conciliación.

A partir de la irrupción del COVID se evitó ERTE y se impulsó un plan de teletrabajo con inversión en herramientas tecnológicas. Aunque en la actualidad se ha retornado a la presencialidad, se atiende de forma personalizada y con mayor flexibilidad a las necesidades puntuales de teletrabajo para conciliación, y el jueves tarde se ha incorporado como horario de teletrabajo para todo el personal.

El nuevo Convenio Colectivo de 2022 es la herramienta central de los aspectos que mejoran y regulan de forma pactada la conciliación. Se incluye una tabla comparativa entre Convenio oficinas y despachos (el que se seguiría sin Convenio propio) y Convenio Colectivo de Cámara Huesca.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1FXoZEzWu2nyfUX5pXQQkl2bwOr8nImm9>

Además, también existe flexibilidad por parte de la dirección para que los empleados puedan modificar de manera puntual sus horarios por motivos sobrevenidos de carácter familiar o personal, al margen de los días de asuntos propios establecidos en el convenio colectivo.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿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

20.1. Información adicional.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL INDIVIDUALIZADO

Dentro del sistema de gestión y planificación de la formación, cada trabajador registra la formación realizada y su eficacia.

Los empleados, a través de los departamentos, pueden solicitar la formación que consideran necesaria para la mejora de sus competencias relacionadas con el puesto de trabajo que desempeñan. En otras ocasiones, la propia dirección o los responsables de departamentos son quienes proponen al resto de empleados o a personas en particular (en función de la tarea que desarrollan) la realización de una determinada formación.

De forma novedosa, se incluye en el nuevo convenio colectivo propio de 2022 un SISTEMA DE CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (ART. 24) y un sistema de ASCENSOS Y PROMOCIÓN INTERNA.

PLAN DE FORMACIÓN - NECESIDADES GRUPALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

De forma anual se recoge un plan de formación que incluye las necesidades formativas del Grupo Cámara Huesca en el ámbito colectivo y como organización.

Para 2022 las tres líneas de trabajo establecidas han sido:

- INDUSTRIA 4.0. Básica para las competencias del Dpto. de Creación y Consolidación de Empresas, y para el Grupo en general. 7 personas de la organización asistieron la feria Advanced Factories Expo & Industry 4.0 Congress donde se asistió a formación y charlas específicas, además de conocer los avances tecnológicos en el ámbito de la robótica y de la industria 4.0. Se ha valorado muy satisfactoriamente para la orientación y rumbo actual del nuevo programa ARIES (anteriormente programa PAED) con un enfoque más centrado en la empresa además de seguir el asesoramiento tradicional a emprendedores.
- FORMACIÓN EN IGUALDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. Esta formación impartida por el Responsable de Igualdad se ha realizado para todo el Grupo Cámara Huesca. Ha servido para formación transversal y recursos en responsabilidad social (válidos para asesoramiento en cualquier área de la Cámara), y formación específica en Igualdad, centrada en los aspectos y normativas básicas, así como en el desarrollo del Plan de Igualdad impulsado en 2021. Se registró oficialmente en REGCON el 8-10-21.
- CONGRESO DE COMERCIO. Que se celebrará en Barbastro el mes de octubre, y será una formación transversal clave para el Dpto. de Programas Sectoriales - Comercio. Sirve también como toma de contacto con empresas del sector de comercio y valorar la percepción empresarial actual de los comerciantes.
- FORMACIÓN EN FONDOS EUROPEOS Y SU GESTIÓN. Aunque se ha asistido a diversos foros y charlas de fondos europeos en 2021-2022, y se realizó en su momento formación especializada, se detectó la necesidad de una formación más especializada. Se sigue consultando opciones para su desarrollo y poder incluir este aspecto de vital importancia en futuros proyectos internos y en el asesoramiento a empresas.

Se destaca también la celebración del día de la innovación y cooperación en 2022 con participación de empresas, empleados y entidades sociales. En 2023 se ha realizado jornada online para presentar avance de las seis comisiones y presentación resumen del estudio sobre la Agenda 2030 en la provincia de Huesca

<https://camarahuesca.com/servicio-de-estudios/> Se puede descargar también el estudio completo de la Agenda 2030

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

21.1. Información adicional.

Las principales herramientas que permiten el desarrollo de personas en la organización son:

1. Convenio colectivo propio Ultima renovación de convenio colectivo 22-04-22
<https://www.convenioscolectivos.net/comercio-industria-y-servicios-de-huesca/>
Se incorpora en Convenio sistema de promoción interna.
2. Plan de Igualdad
<https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>
3. Memoria EFQM como herramienta estratégica.
<https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>
4. Ficha de acogida. Para nuevo personal.
<https://drive.google.com/drive/folders/1wZ3tldYq88LkKsH4vQhnb3uJh7nSOnM>

5. Encuesta de clima laboral. Como sistema de participación y mejora continua.
<https://drive.google.com/drive/folders/1wZ3tldYq88LkKsH4vQhnib3uJh7nSOnM>

Seguridad y Salud

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

22.1. Información adicional.

Además de las exigencias legales, se han introducido importantes mejoras en el ámbito de seguridad y salud:

1. Control de enfermedades y bajas para evaluación en el ámbito de la prevención y del plan de igualdad.
2. Dentro del plan de igualdad, se ha realizado formación específica interna en el ámbito de la igualdad que incluye aspectos de prevención.
3. Para acercarnos a un modelo de empresa saludable, se ha facilitado en 2022 una fuente de agua filtrada (evitando compra de botellas al personal) y se dispone en 2023 de nueces en cada una de las plantas para fomentar alimentación saludable.
4. Se está tramitando con Ayuntamiento solicitud de aparcabicis en el exterior del edificio de Cámara Huesca.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿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.

23.1. Información adicional.

Dentro de la norma ISO 9001 e ISO 14001, el Grupo Cámara Huesca tiene implantado sistema con el que la organización asegura, en coherencia con la perspectiva del ciclo de vida que ha comunicado sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.

Cuenta con un sistema de homologación de proveedores.

Otra de las sistemáticas potenciadas es la compra de proveedores de proximidad. Se evalúa con un 90 % de proveedores aragoneses en su mayoría de la provincia de Huesca.

.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿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.

24.1. Información adicional.

A través de la norma ISO 14001 se comunican a los proveedores los requisitos ambientales y política de calidad y medio ambiente.

Se cuenta con un sistema de homologación de proveedores.

Los proveedores principales se refieren a servicios de material de oficina, mantenimiento del edificio y proveedores de formación. Se fomente la compra en entorno local. Estimada en un 90 %.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- 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

25.1. Información adicional.

La implicación en la comunidad del Grupo Cámara Huesca se activa fundamentalmente a través de tres vías:

- En el desarrollo de la segunda parte del propósito (impulso de proyectos de interés general para la provincia de Huesca), y segunda parte de la visión (lograr una provincia más resiliente y sostenible). Fruto del desarrollo de proyectos colectivos y de interés común, el Grupo Cámara Huesca ha crecido en cuanto a un mayor grado de proyectos colaborativos. Ver la evolución 2018-2022 de proyectos colaborativos, pasando de 3 a 9 proyectos.

- En la vinculación de proyectos y actividades del Grupo Cámara Huesca con la Agenda 2030.

Ver los 5 proyectos relacionados con ODS y Agenda 2030
https://drive.google.com/drive/folders/1vGgoNR7cOz_S1211jtSgp8xMs9TdOtg4

Ver la Comunicación sobre el Compromiso (Communication on Engagement) realizada al Pacto Mundial.

<https://drive.google.com/drive/folders/1AzE1jJ61qf75UJXNAPcjlYeb-8QsJpGB> (ver COE Grupo Cámara Huesca) también disponible en Global Compact

<https://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/11193> (al ser el firmante la fundación, precede de la memoria RSA de Fundesa, antes de establecer el COE conjunto de las actividades del grupo).

El Grupo Cámara Huesca opta en 2022 al sello RSA + con valores también de difusión de cultura empresarial y diversidad cultural.

- En la planificación de un mayor grado de acción directa en responsabilidad social (aquellas acciones que no vienen financiadas pero de colaboración con el entorno y grupos de interés). <https://drive.google.com/drive/folders/1zzaUiXgAjlWijX1hEISDYBloYUbs5UbK>

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

26.1. Información adicional.

El acercamiento con los proyectos sociales se vincula directamente con la propia misión del grupo Cámara Huesca de apoyar a la empresa y al DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA PROVINCIA DE HUESCA.

Por una parte, una mayor tangibilización en los últimos años de la vertiente colectiva del propósito (IMPULSO DE PROYECTOS DE INTERÉS GENERAL) se traslada como hemos visto a un mayor grado de proyectos (presupuestados, con financiación,) que cuentan con una parte social por la propia relación con el entorno de la provincia de Huesca (proyecto de despoblación, hub turístico, proyecto de emprendimiento social en el medio rural, etc.).

Por otra parte, el proceso de planificación estratégica y las herramientas de vigilancia (matriz de riesgos y oportunidades, comisiones, vigilancia temprana, etc.) permite incorporar en el análisis realizado del ECOSISTEMA (anteriormente llamado análisis del contexto) incluir aspectos y "riesgos" no solo de afección al Grupo Cámara sino de afección al desarrollo provincial, por lo que los objetivos estratégicos anuales tienen en cuenta el entorno y territorio de la provincia como conjunto.

Ejemplo. El objetivo estratégico 1 (proyectos de interés general) cuenta con 4 objetivos operativos con clara alineación social (reactivación sector turístico, agenda 2030 en la provincia de Huesca, etc...) Ver en PROCESO ESTRATÉGICO 2022 https://drive.google.com/drive/folders/1NYVRpFs_wamlf3Q_94YQnVYJ1a1z9ni-

De forma innovadora, el grupo Cámara Huesca cuenta con un cuadro de integración de EFQM - Calidad a través de ISO 9001 - GRI - ODS (y válido para cualquier organización) que pretende ir desarrollando de forma gradual. Ver página 13 y 14 del proceso estratégico 2022

Todas las acciones que se desarrollan tienen conexión con la actividad ordinaria de la Cámara en tanto que esta actividad se resume en la representación de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios, el trabajo por el desarrollo del territorio.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- 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.

27.1. Información adicional

Se realiza una comunicación a empleados y empresas del Pleno de Cámara Huesca la memoria EFQM que incluye las acciones de responsabilidad social.

La participación de trabajadores en estas acciones como Grupo Cámara se realiza de una forma natural e incluida en la estrategia de la organización. No existe como tal un programa de voluntariado corporativo sino que existe una participación habitual en las acciones de responsabilidad social y colaboraciones sin dotación económica (ej. charlas en la Universidad y colegios, participación en mesas de trabajo, etc.).

Por otro lado, y dentro de la nueva Comisión de Igualdad, Responsabilidad Social y Agenda 2030 han participado ya personal de la plantilla, organizaciones del tercer sector (Plataforma del Voluntariado) y se prevé se unan otras organizaciones como los Centros Especiales de Empleo. En la jornada de innovación, se destacó la importancia del puente necesario entre empresas y tercer sector. Se realizará en 2022 y en el marco del proyecto de REVALORIZACIÓN DEL MEDIO RURAL A TRAVÉS DE RED DE EMPRESAS Y EMPRENDEDORES SOCIALES: REPOBLACIÓN EMPRESARIAL RESPONSABLE se realizará un workshop entre entidades sociales y empresas.

También se comunican a los empleados iniciativas concretas como la recogida de tapones con fines solidarios en las instalaciones de la Cámara, o iniciativas de otras entidades para ponerlas en su conocimiento: recogida de alimentos, galas benéficas... Asimismo, se informa de actividades de carácter social organizadas por terceros para facilitar la participación de los empleados en las mismas.

Importantes avances en las Comisiones del Grupo Cámara y el desarrollo de la Agenda 2030 a través de estudio específico. Ver resultados en <https://camarahuesca.com/servicio-de-estudios/>

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿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

28.1. Información adicional

El Departamento de Comunicación se ocupa de trasladar información de todas las actividades en las que participa la Cámara, tanto a través de los medios de comunicación como a través de la página web corporativa y de las redes sociales en las que se tiene perfil activo.

Se cuenta con objetivos e indicadores de medición sobre las acciones de comunicación realizadas y en el marco de ISO 9001

Al contar con una mejor situación financiera a partir de 2020, se ha trazado (además de la comunicación externa habitual, notas de prensa, boletines, etc...) un plan de comunicación en tres medios locales con el fin de una mayor presencia, conocimiento y colaboración en los proyectos impulsados por el Grupo Cámara Huesca. Por ejemplo se ha realizado comunicación del Plan de Igualdad, de la adhesión al Punto Violeta.... impulsando el ejemplo del propio Grupo Cámara Huesca entre las empresas de la provincia de Huesca. Ver ejemplos de la comunicación realizada en <https://drive.google.com/drive/folders/1vNAe0DCV9gohYCz1XUbcTI3NrWIZkbIT>

Transparencia de memorias, publicaciones, estudios, códigos éticos y de buenas prácticas, gobierno corporativo, auditorías, etc...

EN CÁMARA HUESCA: <https://www.camarahuesca.com/datos-corporativos/> y <https://camarahuesca.com/servicio-de-estudios/>

EN FUNDESA <https://www.fundesa.org/memorias-y-transparencia/> y <https://www.fundesa.org/wp-content/uploads/2019/07/Codigo-de-Buenas-Practicas.pdf>

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- 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.

29.1. Información adicional.

La Cámara cuenta con la certificación de Gestión Medioambiental UNE- EN ISO 14001. Por ello, dispone de un procedimiento para la identificación, registro, evaluación y seguimiento de aspectos e impactos ambientales.

Desde el año 2005, efectúa un control de los consumos de:

- Toner
- Electricidad
- Gas
- Agua
- Material informático
- Papel
- Pilas.

Cuenta con una Guía de buenas prácticas ambientales: <http://www.camarahuesca.com/wp-content/uploads/2011/05/GuiaBuenasPracticasAmbientales.pdf>

Dispone en sus instalaciones de recipientes de recogida de pilas usadas y cartuchos de tinta de impresoras y de toner de fotocopidora.

El papel que se utiliza es reciclado.

Material informático, pilas, cartuchos, etcétera, se depositan en el punto limpio de Huesca, según procedimiento planificado.

Todos los años se incluye al menos un objetivo ambiental. En 2022: reducción del consumo de gas un 5 %, e incluido como objetivo operativo la tendencia hacia edificio inteligente.

En cuanto al desempeño ambiental, cabe destacar el importante ahorro energético en electricidad y sobre todo en GAS. Se consigue evitar (de 2021 a 2022) una emisión de 7.259 Kg. CO2 equivalentes según la siguiente tabla de referencia:

Aunque no se ha reflejado la huella de carbono de la entidad (en proceso de modelización) se ha calculado y trasladado a objetivos de 2023 la reducción en Tm. de CO2 equivalentes, así como una reducción concreta del 15 % de los tóneres al tratarse de un aspecto ambiental significativo en la evaluación, y siguiendo las oportunidades de mejora de la auditoría.

Estas reducciones se consiguen gracias a diversas acciones:

- 1.- Cambio de caldera. Más eficiencia y ahorro, sin pérdidas.
- 2.- Se quita máquina de bebidas. Se realizó previamente auditoría energética.
- 3.- Se cambia sistema de horario y frecuencia de renovación del aire (antes más continuo por COVID).

Además, se han realizado otras mejoras ambientales (jarras en lugar de botellines, fuente de agua con filtro que evita consumo también de botellas / botellines para consumo interno). Ver apartado de mejoras

Se logra reducir también el consumo de papel.

Además en 2022 se han articulado carteles (adaptados a la nueva regulación de temperaturas en invierno y verano en el Real Decreto-ley 14/2022 y aparatos de control de humedad).

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿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.

30.1. Información adicional.

Los planes relacionados con el Sistema de Gestión Medioambiental se comunican a nivel interno (reducción de consumos logrados, nuevos objetivos, buenas prácticas, etc.), y se programan acciones de sensibilización en materia de medioambiente.

Como se ha detallado se incluye en los objetivos estratégicos del plan de actuación anual, al menos, un objetivo ambiental.

La pandemia ha potenciado la formación online y se considera un recurso para mantener como forma de formación "sin impacto de transporte" y como forma de llegar a más empresas y alumnado en toda la provincia por su extensión y orografía.

El Grupo Cámara Huesca se adhiere a las principales redes aragonesas en materia ambiental EACCEL y EAREA.

<https://www.camarahuesca.com/datos-corporativos/>

Fundesa actúa de socio y firmante del Pacto Mundial y se ha realizado la Communication on Engagement.

Con el objetivo de reducir consumos y mejorar la viabilidad económica en la situación de precios energéticos se ha realizado estudio para instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo.

Por ello, las disminuciones de consumo se asocian en los momentos de incorporación de cambios (cambio de horario y frecuencia en la renovación del aire en 2022, diaria en 2020-2021 como medida de salubridad; eliminación de la máquina de bebidas; puesta en marcha de la nueva caldera; regulación oficial de temperaturas).

Como se ha detallado hay una disminución de consumo de 6 Tm. de CO2 equivalentes por la reducción en consumo de gas y electricidad entre 2021 y 2022

Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

31.1. Información adicional

A través de la certificación ISO 14001, el grupo Cámara tiene asentado la separación y reciclaje de residuos, gestión de pilas, gestión de toners, etc. a través de proveedores homologados y siguiendo criterios de la norma.

Todos los años integra en su estrategia al menos un objetivo ambiental.

Durante el año 2022 se ha conseguido una reducción de 15 % en el consumo de gas a través de la mejora de la instalación y control del circuito de renovación de aire en horarios y frecuencia.

Además se han realizado varios presupuestos para la instalación de placas fotovoltaicas. Se espera una mejora de tecnología de acumuladores para conseguir un edificio con consumo 100 % renovable respecto al gasto en electricidad.

A nivel provincial está impulsando el proyecto de Comunidad Energética Local TODA ENERGÍA HUESCA que involucra a 33 ayuntamientos de la provincia de Huesca.

Comunicación ambiental

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

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

Entre los objetivos del Sistema de Calidad Medioambiental, se encuentra la difusión de temas medioambientales. En la página web cuenta con una sección dedicada al medio ambiente (<https://www.camarazaragoza.com/medioambiente/huesca/default.asp>), con información para las empresas sobre normativa medioambiental, sobre ayudas y subvenciones, agenda de actividades, directorio empresarial, bolsa de subproductos, información sobre gestores medioambientales...

Por ejemplo, en 2015 la Cámara organizó y/o difundió estas jornadas, celebradas en su sede.

-CONFERENCIAS EL 7 DE MAYO SOBRE CONSTRUCCION Y MEDIO AMBIENTE Y TECNOLOGIA BIM CON SU REPERCUSIÓN EN MEDIO AMBIENTE.

- JORNADA EL 27 DE NOVIEMBRE DE 9:30 A 13:30 SOBRE TECNOLOGIAS DEL HIDROGENO:

. PROXIMOS PASOS DE LAS TECNOLOGÍAS DEL HIDROGENO Y LOS PILAS DE COMBUSTIBLE EN ARAGON

. PRESENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FINANCIACIÓN

. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGIAS DEL HIDROGENO EN LA EMPRESA: CONSULTORÍA, NETWORKING Y RESOLUCIÓN DE DUDAS.

Este año 2016 ha difundido y colaborado en el programa Pyme Energy, sobre eficiencia energética:

<http://www.camarahuesca.com/camaras-aragon-y-circe-buscan-profesionales-para-implantar-medidas-de-eficiencia-energetica-en-pymes/>

Este año 2017, en la página web corporativa de la Cámara también se ha informado de la celebración en Huesca del Congreso Iberoamericano de Hidrógeno y Pilas de Combustible.

En septiembre de 2020 y dentro del proyecto de "Implementación de los 17 ODS en empresas de la Comarca de la Hoya de Huesca" se realizó la jornada LA SOSTENIBILIDAD COMO FACTOR ESTRATÉGICO PARA LA PYME, con participación del Pacto Mundial.

Entre 2019-2021 los esfuerzos de comunicación medioambiental se han centrado en formación en las comarcas de la provincia de Huesca respecto a Responsabilidad Social y Agenda 2030.

Entre 2021-2022 se han desarrollado 5 proyectos directamente vinculados con los 17 ODS y la Agenda 2030, con el objetivo de una mayor implantación de la Agenda 2030 en la provincia y sus empresas.

Se pueden visualizar el detalle de estos 5 proyectos en: https://drive.google.com/drive/folders/1vGgoNR7cOz_S1211jtSgp8xMs9TdOtg4

Los dos proyectos de referencia ambiental a partir de 2022 -2023 son

1) Proyecto Toda Energía Huesca, Comunidad Energética provincial
<https://camarahuesca.com/wp-content/uploads/2023/04/COMUNIDAD-ENERGETICA-TODA-ENERGIA-HUESCA.pdf>

2) Indicadores de la Agenda 2030 para la provincia de Huesca
<https://camarahuesca.com/servicio-de-estudios/>

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

Valoración Global

34.- ¿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

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Todo lo relacionado con personas: nuevo convenio mejorado en 2022 con nuevas categorías y mejoras salariales, conciliación, formación, promoción interna, y encuestas de clima laboral como input interno y de innovación. Mejora creciente del grado de intraemprendimiento. En el grupo de personas de los órganos de dirección, se ha mejorado implicación a través de la creación del día de la innovación y las seis Comisiones que detectan de forma permanente las necesidades empresariales y las alternativas o soluciones posibles.

Además, el Grupo Cámara Huesca ha reforzado su presencia en proyectos de interés general y colaborativos, en un proceso de mayor integración de Fundesa y Cámara Huesca (todo el personal forma parte de Cámara Huesca, y algunas personas de forma parcial en Fundesa).

Mejora importante en la referencia sobre los estudios socioeconómicos de la provincia: estudios de impacto y estudio sobre la AGENDA 2030

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Se realizan diversos sistemas de vigilancia y escucha con las empresas, cliente - grupo de interés principal. Como mejora, se necesita articular nuevos canales de percepción con otros grupos de interés como la AAPP y otros colaboradores. Se realizan encuestas de análisis de materialidad a estos grupos de interés y a las empresas, y comisiones de seguimiento de los convenios, si bien es necesario formalizar algún tipo de reporte donde se muestra de forma más precisa la percepción del resto de grupos de interés.

Necesidad de más comunicación de resultados obtenidos en proyectos y estudios.

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?

Si

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

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- 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 17. Alianzas para lograr los objetivos.