



V.

CERTIFICACIONES
PROMOCIONALES



Certificaciones del sistema *de gestión de calidad*

Zaragoza Turismo sigue manteniendo un esquema de gestión de la calidad por procesos basado en estándares nacionales e internacionales reconocidos y posee las siguientes certificaciones según las normas de referencia:

UNE-ISO

UNE-ISO 14785:2015

Para oficinas de información turística y de atención a servicios de información turística, norma reconocida por el ICTE como marca de Q de calidad.

UNE 187005:2009

Para requisitos de prestación del servicio de Convention Bureaux, norma reconocida por el ICTE com marca de Q de calidad.

El alcance de la certificación se concreta en “el diseño, la promoción, la realización y la gestión de los servicios turísticos: información turística y servicios de apoyo a organizadores de eventos”.

En la última auditoría realizada por la entidad de certificación AENOR, se pudo comprobar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con las normas de referencia de manera muy satisfactoria, obteniendo 0 No Conformidades, y una valoración según las normas de Q de calidad Turística por encima de 970 puntos, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española- ICTE.



Sostenibilidad y *responsabilidad social*

Zaragoza Turismo tiene un compromiso firme con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social, afianzando su posicionamiento en estrategias orientadas hacia una apuesta firme por un turismo 100% responsable como forma de avanzar hacia la sostenibilidad.

En este sentido, Zaragoza Turismo dispone del Sello RSA otorgado por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF), desde el año 2020, y del Sello RSA+ desde el año 2021. Estas dos distinciones son el reconocimiento a la apuesta de Zaragoza Turismo por la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social y su compromiso con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La estrategia de Zaragoza Turismo se compone de 4 ejes fijados en el nuevo Plan Estratégico 2022-2026, de los que parten todos los objetivos anuales, estos ejes estratégicos tienen una clara alineación con alguno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible:

1. Gobernanza e Inteligencia Turística.
2. Destino Experiencial: Mejora y Diversificación de la Oferta
3. Marketing y promoción del destino.
4. Adecuación física y funcional del destino.



Más allá de las líneas estratégicas planteadas en nuestro Plan Estratégico se han llevado a cabo iniciativas socialmente responsables, a través de proyectos como:

1. Fomento de congresos y eventos sostenibles en la ciudad de Zaragoza.
2. Realizar acciones orientadas al Turismo Inclusivo.
3. Programa de gestión ambiental
4. Apuesta por un Turismo Cultural de Calidad
5. Compromiso con la empleabilidad de los jóvenes
6. Apuesta por la digitalización para reducir el impacto ambiental

El certificado Biosphere es un reconocimiento internacional que acredita el compromiso real de una organización con la sostenibilidad, alineando su gestión con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y con un modelo de mejora continua en los ámbitos ambiental, social y económico. En este marco, Zaragoza Congresos ha obtenido el distintivo Biosphere Committed, que reconoce a las entidades que ya han iniciado de forma activa su hoja de ruta hacia modelos más responsables y sostenibles, incorporando buenas prácticas y acciones concretas en su actividad. Esta distinción refuerza el posicionamiento de Zaragoza Congresos como un bureau comprometido con la organización de eventos con impacto positivo, con especial atención a aspectos como el reciclaje, la economía local y la sostenibilidad en toda la cadena de valor del sector MICE.

