

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SERVICIOS AUXILIARES ZARAGOZA, S.L.**

CIF:B99254302

Calle Río Duero 13 Local

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ZARAGOZA SERVICIOS (Servicios Auxiliares Zaragoza S.L.)

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Río Duero 13 Local

#### 03 - Sector. Actividad

AGENCIA DE EVENTOS

Somos especialistas en producción, gestión y organización de eventos tanto de manera integral como parcial.

Especialistas en Actividades y Dinámicas de Team Building e Incentivos: Creamos Experiencias.

Agencia de personal STAFF (azafatas, promotoras, camareros, personal auxiliar...)

Departamento KIDS, especializado en Animaciones Infantiles (fiestas, actuaciones, pintacaras, globoflexia, magia...)

Departamento de Servicios Auxiliares (buzoneo, cartelería, parabriseado, destrucción documental..)

Alquiler de carritos food para eventos

#### 04 - Año comienzo actividad.

Agosto 2009

#### 05 - Número de personas empleadas

Plantilla media 2021: 13,08 trabajadores

Número total de trabajadores contratados: 243 personas

#### 06 - Persona contacto

Nathalia Antas Martínez

#### 07 - E-mail contacto

nathalia@zaragozaservicios.es

#### 08.- Página web

www.zaragozaservicios.es

### 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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### 1.1 Información adicional

Nuestra organización, como todas se ve afectada directa e indirectamente por cualquier cambio en todos y cada uno de los puntos indicados. Todos estos aspectos globales quedan recogidos dentro del "Plan de Negocio" con actuaciones a corto y medio plazo. Y gracias a nuestra estructura de PYME, tenemos una gran flexibilidad y capacidad de reacción ante aspectos de actualidad que nos afectan, tanto en aspectos económicos, cambios de leyes, laborales, acuerdos, firmas de convenios, como en aspectos sociales, y también aspectos de sociedad, prensa, eventos, aspectos tecnológicos, que nos puedan llevar a mejorar o implementar los actuales, y por supuesto, temas medioambientales, con los que, la empresa está muy comprometida.

Acometemos todos estos cambios con acciones a corto/medio plazo, que se instrumentalizan en nuestras "reuniones de trabajo semanales", y se engloban dentro de nuestro actual "Plan de Negocio 2012". Establecemos un plan anual que actualmente tiene como objetivo consolidarnos como empresa líder y de referencia en el sector de la organización de eventos en Aragón, y posicionarnos en el panorama nacional.

Actualmente y tras casi 3 años hemos vuelto a la activación total de nuestra actividad "Organización de Eventos y servicios para eventos y ocio" a niveles previos a la crisis provocada por la COVID19. Aunque como comentábamos en años anteriores el desarrollo de nuestra actividad ha variado mucho, anterior a la misma se organizaban los eventos con mucho tiempo de actividad y no permitía una planificación a corto, medio y largo plazo. Actualmente la mayoría de los eventos son a muy corto plazo, y a priori estimamos que esta tendencia a venido para quedarse por lo que, plantearemos Planes de Negocio anuales.

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

Si

### 2.1. Información adicional

Si, pero con limitaciones. Cada empresa dentro de sus capacidades podría hacer frente a estos aspectos de una manera individualizada, pero siempre con las limitaciones propias de su tamaño o envergadura, con muchísimo esfuerzo, compromiso y con personal plural y polivalente. Nosotros gracias a nuestra estructura de PYME, podemos adaptarnos a las oportunidades y requerimientos diarios, y los vamos adaptando a nuestros objetivos y estrategia.

Pero indudablemente siempre de una manera global y asociada se pueden afrontar mejor todos estos aspectos, ya que además de aspectos sectoriales, las asociaciones empresariales, tratan temas económicos, políticos, sociales, medioambientales, tecnológicos, formativos, etc. Es por ello, que ZARAGOZA SERVICIOS pertenece desde sus inicios a las asociaciones y colectivos más representativos de la sociedad empresarial aragonesa, para seguir afrontado de manera global y colaborativa tanto temas sectoriales, como para tratar temas económicos, políticos sociales, medioambientales, tecnológicos, formativos, y aquellos otros que pudieran surgir....

ZCB: Zaragoza Convention Bureau del Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Zaragoza, donde se tratan temas económicos y sectoriales del mundo de los eventos, siendo nuestra directora miembro de la Comisión Técnica de Congresos.

AJE: Asociación de Jóvenes Empresarios de Aragón.

ARAME: Asociación de Mujeres Empresarias de Aragón, trabajando por la igualdad, conciliación y emponderamiento de la mujer. Siendo nuestra directora Vocal de la Junta de la Asociación.

ADEA: Asociación de Directivos y Empresarios de Aragón.

Miembros del Club Cámara de Comercio de Zaragoza, siendo nuestra gerente Vocal de la Junta desde junio de 2022.

Suscritos a diferentes boletines y newsletter de interés sectorial, económico, laboral, tecnológico y medioambiental.

También queda integrada dentro la empresa diferentes acciones y adhesiones a instituciones y asociaciones, en el área medioambiental, estamos inscritos al Programa de Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Renovables Limpias,

Pertenecemos al Bosque Verde del Anillo de Zaragoza con la plantación de un árbol para mitigar nuestras emisiones contaminantes.

Miembros de la Comunidad #PorElClima.

Firmantes de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Nuestro personal participa en las actividades y eventos organizados por FAS Aragón (Federación Aragonesa de Solidaridad)

## **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**

Desde Zaragoza Servicios hemos integrado de forma voluntaria y en función de nuestros recursos como PYME, la preocupación por temas sociales y medio ambientales, e intentamos aplicarlos en toda nuestra cadena de trabajo, aportando valor no solo a nuestros servicios, sino en todas nuestras interacciones con todos los grupos de interés trabajadores, clientes, proveedores y en general a toda nuestra comunidad local.

Para ello hemos desarrollado un "Sistema Integral de Gestión", y actualmente contamos con un "Plan de Negocio 2023-24", que iniciábamos desde en Enero de 2015, con tres grandes objetivos, dos de ellos conseguidos y por los que, seguimos trabajando para mantener:

1. Consolidarnos con la empresa líder dentro del sector de organización de eventos en Aragón, y diferenciarnos con servicios y actividades exclusivas de creación, diseño y elaboración propias. (Hito. CONSEGUIDO)
2. Mantener y superar unos altos niveles de calidad en nuestros servicios. (Hito. CONSEGUIDO)
3. Y con el gran reto de posicionarnos a nivel nacional como "marca" reconocida en el ámbito del team building y los incentivos lúdicos para empresas.

Para poder cumplir con estos objetivos, creemos que es fundamental ser una empresa que intenta ir un paso por delante y diferenciarnos no solo por cumplir lo que marca la ley y normativas aplicables, sino que intentamos mejorar en cada uno de los aspectos que nos puedan afectar económica, social o ambientalmente. Claro ejemplo de ello es la aplicación en nuestra estrategia de "Políticas de Mejora Laboral", "Política de Calidad", "Política de ética y buenas prácticas", y "Política Medioambiental", Asimismo tratamos de integrar todos los posibles cambios en cualquiera de los aspectos mencionados, en nuestra estrategia diaria al tratar de estar bien comunicados y relacionados con las asociaciones de interés, e intentando estar informados, formados, y a la vanguardia de la actualidad económica, social y medioambiental. Además gozamos con la ventaja de ser PYME, con una estructura muy bien definida, polivalente, con una fluida y constante comunicación, y una forma de trabajo basada en reuniones de trabajo semanales, por lo que, tenemos la suficiente capacidad de reacción, ante cualquier cambio ley o actualización.

\*\*\*DOS primeros Hitos conseguidos. Seguimos trabajando por mantener los niveles de calidad y para conseguir en punto 3 posicionamiento reconocible también a nivel nacional.

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

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

medioambientales.

#### **4.1. Información adicional**

Como en años anteriores establecemos una cifra inicial para proyectos sociales y/o medioambientales.

Esta cantidad probablemente será superada en función de los proyectos o eventos que podamos llevar a cabo a lo largo del año. Ya que en función del tipo de evento, servicio o actividad acometida se destinaba una parte, variable en función del cliente, para a este tipo de proyectos sociales o medioambientales. Y es difícil de cuantificar o preveer anualmente.

Independientemente de los eventos realizados, en nuestro por ADN, figura el realizar de manera sistemática, eventos sostenibles con materiales reciclados o susceptibles de ser reciclados y donaciones de excedente de alimentos..

Actualmente las directrices de la empresa en este sentido es seguir trabajando en esta línea, en función de cada uno de los eventos y proyectos que emprendamos, analizar pre y post evento, como podemos a la par de ser rentables, contribuir con ese compromiso adquirido de ser sostenibles y socialmente responsables.

Presupuesto inicial cuantificable estimado para 2022 y 2023 ha sido estimado en 400 Euros.

HITO 2024-25 ampliar la cifra inicial a 500 Euros

Cuantía cuantificable económica superada de sept 2022 a setp 2023, estamos orgullosos de trabajo realizado este año con las dinámicas RSC se cuantificando una cantidad total de 2.989Euros.

### **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**

Tenemos identificados y segmentados los grupos de interés e interlocutores, quedando recogidos los principios de compromiso con cada uno de ellos en la "Memoria de Responsabilidad Corporativa"

#### **COMPROMISO GRUPOS DE INTERÉS**

##### **GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES**

##### **A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS**

- A mantener una cartera de productos permanentemente actualizada con las nuevas tecnologías.
- A prestar los servicios en los plazos y formas (calidad) acordados.

- A prestar un asesoramiento honesto.
- A procurar la confidencialidad de los datos.
- A resolver reclamaciones, utilizando los cauces establecidos para ello, en el plazo más breve posible.
- A escuchar y dialogar poniendo a disposición canales adecuados.

#### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.
- Comunicación abierta y constructiva, que ayude a mejorar los servicios del Grupo.

#### GRUPO DE INTERÉS: SOCIOS Y ACCIONISTAS

##### A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A mantener prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua.
- A buscar beneficio económico, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia.
- A rechazar cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.
- A mantener canales de comunicación y diálogo basados en la transparencia y el compromiso.

#### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.

#### GRUPO DE INTERÉS: TRABAJADORES-EMPLEADOS

##### A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A promover su desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en el entorno del trabajo.
- A garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales.
- A mantener una retribución justa en función del puesto y del desempeño.
- A procurar un entorno de trabajo estable y seguro, evitando cualquier forma de persecución, abuso o discriminación por razón de ideología, opinión, creencia, sexo, orientación sexual, raza, condición o capacidades diferentes.
- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.
- A ser transparentes e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de Zaragoza Servicios.

#### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza y compromiso con el proyecto empresarial
- Profesionalidad en la ejecución de sus funciones.
- Honestidad en el desarrollo de sus funciones y en el diálogo con la empresa y demás grupos de interés.
- Respeto en el trato con otros compañeros.
- Respeto de las instalaciones, mobiliario e imagen de la empresa.

- Contribución a la generación de buena reputación.

#### GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES

##### A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.
- A ser transparentes e informar adecuadamente, sobre los procesos de selección y sobre aquellas cuestiones de Zaragoza Servicios que le puedan afectar (Códigos Ético, Confidencialidad, Prevención)
- A prestar y garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas y acordadas en el contrato.
- A ser honestos y confiar en la relación que surja con el proveedor.

##### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Compromiso en el cumplimiento de las normas y políticas de la compañía que le pudiera afectar.
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.

#### GRUPO DE INTERÉS: ADMINISTRACIÓN Y ORGANISMOS PÚBLICOS

##### A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.
- A ser transparentes e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo de negocio de Zaragoza Servicios que pudiera afectarles.

##### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.

#### GRUPO DE INTERÉS: ASOCIACIONES EMPRESARIALES

##### A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.
- A ser transparentes e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo de negocio de Zaragoza Servicios que pudiera afectarles.

##### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.

#### GRUPO DE INTERÉS: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

##### A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.
- A ser transparentes e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo de negocio de Zaragoza Servicios que pudiera afectarles.

##### QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.

GRUPO DE INTERÉS: COMUNIDAD/ONG´S/FAMILIARES

A QUÉ SE COMPROMETE ZARAGOZA SERVICIOS CON EL GRUPO DE INTERÉS

- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.
- A ser transparentes e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo de negocio de Zaragoza Servicios que pudiera afectarles.

QUÉ ESPERA ZARAGOZA SERVICIOS DEL GRUPO DE INTERÉS

- Confianza en la compañía
- Honestidad en su relación con Zaragoza Servicios.

## 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

Nuestro principal mecanismo de diálogo se basa en un CANAL DE COMUNICACIÓN ABIERTO Y CONTINUO, con un seguimiento constante de cada uno de los servicios que realizamos, y que podemos mantener muy activo gracias a nuestra estructura de PYME: PRÓXIMA Y FLEXIBLE, y que nos lleva por un lado, a detectar necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés, así como a medir los niveles de satisfacción y calidad en todos y cada uno de los servicios que llevamos a cabo.

CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA TRABAJADORES-EMPLEADOS: Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Personal de estructura: Reuniones de trabajo semanales

Personal de servicios:

Plan de acogida a la contratación.

Entrevistas personales y de servicio.

Informes de servicio a la finalización de los mismos.

Encuestas de satisfacción laboral.

Adhesión al Programa de Incentivos Diverclick.

Así mismo se ha trabajado en las áreas de sensibilización y comunicación de las acciones llevadas a cabo en materia de rsc. entre los empleados.

Comunicación y mayor visualización de nuestras acciones rsc, comunicaciones en Redes Sociales, blog, web rsczaragozaservicios, etc...

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir trabajando en las acciones y medición niveles de satisfacción de nuestros trabajadores.

Mantenimiento de las encuestas de clima laboral y actualización del buzón de sugerencias.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA CLIENTES.



Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Visitas comerciales y de fidelización.

Comunicación al equipo de gestores.

Seguimiento de Servicio pre, in-situ y post evento. Línea de feedback continuo, a través de los mensajes fin de servicio, con unos niveles óptimos de respuesta, y unos excelentes resultados, con un nivel de satisfacción del 97 sobre 100.

Catálogos de servicios claros, adecuados, y reales.

Comunicaciones electrónicas.

Página web y blog actualizados.

Comunicaciones e interacciones en redes sociales con menciones.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir con las acciones de feedback e incidir en acciones para medición niveles de satisfacción de nuestros clientes, mediante "email-respuesta post-servicio", eliminando así las tediosas encuestas que tanto les costaba rellenar.

Actualización Encuestas de satisfacción y actualización buzón de sugerencias

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

En caso de no disponer el cliente de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa propias, invitación a la aplicación de las mismas.

**CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA PROVEEDORES.**

Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Requerir a los proveedores catálogos de servicios claros, adecuados, y reales.

Comunicaciones electrónicas.

Página web y blog actualizados.

Comunicaciones e interacciones en redes sociales con menciones.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Firma de proveedores de la Declaración de Código de Conducta para Proveedores de Zaragoza Servicios.

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir con la información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

En caso de no disponer el cliente de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa propias, invitación a la aplicación de las mismas. Firma Declaración de Código de Conducta para Proveedores de Zaragoza Servicios.

**CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS Y PÚBLICOS.** Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Envío puntual de los datos e informes requeridos, así como de toda la información adicional necesaria.

Participación activa en foros de debate, eventos y acciones promovidas por las instituciones y organismos públicos.

Comunicaciones electrónicas.

Página web y blog actualizados.

Comunicaciones e interacciones en redes sociales con menciones.

Catálogos de servicios claros, adecuados, y reales.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir e incidir en el refuerzo e información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

**CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA ASOCIACIONES EMPRESARIALES.** Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Participación activa en foros de debate, eventos y acciones promovidas por las asociaciones, así como implicación en los comités de trabajo.

Comunicaciones electrónicas.

Página web y blog actualizados.

Comunicaciones e interacciones en redes sociales con menciones.

Catálogos de servicios claros, adecuados, y reales.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir e incidir en el refuerzo e información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

**CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN.** Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Participación activa en eventos y acciones promovidas por medios de comunicación.

Participación activa como especialistas, fuentes de opinión, o comentaristas, cuando seamos requeridos para ellos.

Envío de notas de prensa.

Comunicaciones electrónicas.

Página web y blog actualizados.

Comunicaciones e interacciones en redes sociales con menciones.

Catálogos de servicios claros, adecuados, y reales.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir e incidir en el refuerzo e información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

CANALES DE DIÁLOGO: COMUNICACIÓN PERSONALIZADA PARA LA COMUNIDAD/SOCIEDAD/ONG´S/FAMILIARES. Acciones encaminadas al diálogo continuo más abierto y transparente:

Participación activa en foros de interés, eventos y acciones promovidas por cualquier ente de la sociedad.

Comunicaciones electrónicas.

Página web y blog actualizados.

Comunicaciones e interacciones en redes sociales con menciones.

Catálogos de servicios claros, adecuados, y reales.

Información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

\*Hitos septiembre 2022 a septiembre 2023:

Seguir e incidir en el refuerzo e información de nuestra Política en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como sensibilización y refuerzo de las dichas políticas.

## ACCIONES REALIZADAS

Acciones realizadas con todos los grupos de interés:

Mantenemos los canales actualmente abiertos y sobretodo potenciamos la mejora en comunicación, transparencia y mayor visualización de nuestras acciones rsc, con todos los grupos de interés:

Publicación 10 de Septiembre de 2016, de la Primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa,

Septiembre de 2023 se cumple uno de nuestros hitos con la redacción de la Segunda Memoria Corporativa.

Difusión de las acciones realizadas en comunicaciones en Redes Sociales mediante la utilización del hastang #rsczgzservicios.

Post trimestrales en blog de empresa de Zaragoza Servicios.

Puesta en valor de la web específica: rsczaragozaservicios,

Información de nuestra Política en materia de RSC en la documentación escrita empresarial: catálogos comerciales, ofertas...

## 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**

Los responsables y gestores de la empresa son los que desde sus inicios han apostado por una cultura de empresa transparente, abierta, plural, con un código ético y unos valores muy humanos, ya patentes con acciones a nivel personal.

Asumiendo personalmente ese compromiso, e integrando de forma voluntaria en la

empresa su preocupación por temas sociales y medioambientales. Así como redactado e instrumentalizado un "Código Ético de Principios y Valores", "Políticas de ética y buenas prácticas", "Políticas de Mejora Laboral", "Política de Calidad", "Política Medioambiental",... y siendo uno de sus principales objetivos transmitirlos tanto al resto de empleados, como al resto de interlocutores sociales: clientes, proveedores, organismos e instituciones públicas...

## **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**

Una de las apuestas de la gerencia de la empresa, es la de involucrar a todos los empleados en la cultura de empresa, y hacerles partícipes de nuestros valores. Esto se instrumentaliza mediante un "Código Ético y de Valores Corporativos", conocido por toda la empresa, y que está incluido dentro del "Sistema de Gestión Integrada" de la empresa. Este código se fundamenta en los diez principios del "Pacto Mundial".

Así mismo trabajamos bajo las directrices del "Código Ético y de Buenas Prácticas de Agencias de Eventos Españolas" (AEVEA) y bajo el paraguas de "Buenas Prácticas para eventos del ZCB". Toda la información al respecto es puesta a disposición de todos los empleados, desde la primera contratación, donde la reciben junto con el "Manual de Bienvenida". Esta información es puesta a disposición, no solo para nuestros empleados, sino para cualquiera de los agentes sociales, con los que, interactuamos tales como, clientes, proveedores, organismos públicos, asociaciones, y la comunidad en general.

Puede ser consultado por cualquier grupo de interés en la web:  
<http://rsczaragozaservicios.weebly.com>

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

Ya desde sus inicios la dirección de Zaragoza Servicios, ha integrado en su estrategia empresarial, por un compromiso gerencial y personal de los responsables de la misma su preocupación por temas sociales y medioambientales, realizando acciones de manera sistemática, pero sin un esquema o directrices prefijadas.

Desde 2012 se realizan las primeras acciones de comunicación social, tal y como queda reflejado en su redes sociales y en el blog de empresa.

Desde 2015 tenemos implementado un "Sistema Integral de Gestión", donde quedan

reflejadas algunas de las acciones y medidas que realiza la empresa.

En 2016 se publica el "Plan de Responsabilidad Social" completo, y publicamos nuestra "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa".

Completada II Memoria de Responsabilidad Social (Hito 2023)l.

\*\*\*Hito 2024-25-Obtención Sello RSA+ y retomar la dedicación de al menos una 1 hora quincenal a mejorar y trabajar la RSC.

### **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**

Objetivos:

Revisar y actualizar una Política Responsabilidad Social Corporativa, transparente, adecuada, real y una manera más cuantificable.

Publicación de la Segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (Hito para finales 2023)

Dedicar nuevamente una hora quincenal a potenciar y actualizar la RSC de la empresa

Fomentar la imagen de Compromiso Social y Medioambiental de la empresa.

Mantener y potenciar los canales de diálogo abiertos con todos los grupos de interés: Trabajadores, Clientes, Proveedores, Administración y Organismos Públicos, Asociaciones Empresariales, Medios de Comunicación, así como de la Comunidad y sociedad en general.

Potenciar las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.

Potenciar y reforzar las herramientas de comunicación 2.0.

ACCIONES septiembre 2023 a septiembre 2024:

Seguir trabajado en la organización, estructuración y comunicación de las acciones en materia de rsc,

## **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**

Zaragoza Servicios, excede el umbral del servicio a terceros, siendo partícipes de las metas de nuestros clientes, las cuales asumimos como propias y tratamos de alcanzar con nuestro trabajo, asociando excelencia y resultados. Por eso sentimos como propios los retos de nuestros clientes y les ayudamos mediante una fuerte cultura de compromiso en la

consecución de los mismos, porque su éxito es nuestro éxito. Y la satisfacción de los clientes supone para nosotros, un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de la empresa, y hemos implantado un sistema de gestión de felicitaciones, quejas y atención al cliente mediante el "Seguimiento del Servicio", in situ en casa del cliente, y un doble filtro post-servicio.

Gracias a nuestra estructura de PYME, así como del esfuerzo e implicación personal de los gestores de la empresa, cabe señalar que gozamos de una relación de proximidad con el cliente, basada en relaciones personales sólidas, estables y de confianza mutua, lo que nos reinvierte en un conocimiento directo y de primera mano de la satisfacción de cada cliente "Canal de Comunicación Abierta".

Todo esto queda implementado en el "Manual de Calidad" y se instrumentaliza la "Medición de la Satisfacción" de nuestros clientes basado en el "SEGUIMIENTO DEL SERVICIO" que se articula principalmente en este esquema:

1. Línea de Feedback continuo. Al trabajar y desarrollar nuestros servicios en casa del cliente, disponemos de un conocimiento real, "in situ" y primera mano de cada servicio. El cual además se complementa con el "Informe de servicio" de los trabajadores.
2. Seguimiento Post-evento/servicio, comunicación del comercial y/o gestor del servicio. Se realiza de manera directa, bien personal, bien telefónicamente. Lo que nos sirve, por un lado, para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, y por otro, para comprobar si se han cumplido sus expectativas, así como si fueran necesarias posibles acciones correctoras o de mejora que para futuros servicios.
3. Tenemos establecido un doble filtro para recabar esta información además de manera oral, para su constancia en un soporte escrito, por lo que, a la hora del envío de la factura desde el departamento de administración, se vuelve a incidir y preguntar, no como una encuesta, sino como si fuera de una manera casual. Por lo que, mediante esta acción volvemos a obtener un muy buen retorno y podemos obtener alguna información o detalle adicional a ser tenido en cuenta.

Hemos sido galardonados por nuestros clientes con diversos reconocimientos:

-Sellos Wedding Awards, como la empresa de animación infantil más recomendada en Zaragoza por los usuarios de Bodas.net, desde 2012, y renovado anualmente hasta la actualidad, obtenido el Sello de Oro, incidiendo que por la constante del mismo nos hace perder el valor y el seguir trabajando para que nuestros nuevos novios sigan otorgándonos este reconocimiento.

-Galardonados como empresa mejor valorada en 2015 con el Sello de Oro por los usuarios del Portal de Ocio Yumping.

-Premio Empresa Socialmente Responsable con la Infancia en la categoría provincial. Otorgado por el CIPI-Consejo Independiente de Protección de la Infancia en 2017.

-Sello como Empresa Profesional en el sector de Eventos "Celebrents", desde 2018 y renovado anualmente hasta la actualidad.

-Galardonados con la Medalla de Oro al Mérito al Trabajo de la Asociación de Europea de Economía y Competitividad en abril de 2019.

-Innovation & Excellence Awards Corporate LiveWire, en Marzo de 2020.

-Premio Global Hospitality Awards, de LUX Life, en la categoría de Expertos en Actividades de Team Building, en Octubre de 2019

- Premio ARAME socia del año a nuestra directora Nathalia Antas, este galardón quedó aplazado y se le hará entrega en la gala que se celebrará el próximo 26 de octubre de 2021

- Premio Reviewbox sitio web 2021, con una valoración de 33 sobre 40 y renovado en 2022

- Premio Corporate LiveWire Awards. como Mejor Agencia de Azafatas Española 2021-22.

-En diciembre de 2022 recibimos la insignia GITNUX para «Webs de Alto Impacto»

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

Por la envergadura PYME de la empresa, al tener una comunicación directa y con poca burocracia, los "mecanismos" son relativamente sencillos, tienen una aplicación inmediata, y un fácil retorno de la nueva información de satisfacción.

Detectada una necesidad, por cualquiera de las vías: bien de una manera previa en el departamento comercial con las visitas comerciales y fidelización, bien tras la finalización de un servicio a través del "Informe de Seguimiento". En la reunión semanal, o bien en una convocada para tal efecto, la dirección y el equipo de gestores trabajan para solucionar e implementar dicha necesidad, cambio modificación, o re-programación.

Dicha solución, cambio o modificación es automáticamente aplicado, y se realiza un nuevo "Informe de Seguimiento" para comprobar que responde a las necesidades y expectativas indicadas por el cliente.

## **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**

Zaragoza Servicios define el Proyecto de Innovación como el conjunto de actividades relacionadas y coordinadas con el objetivo claro de:

- Desarrollar nuevos servicios.
- Introducir nuevos métodos o canales de venta.
- Abrir nuevos modelos de negocio.
- Abrir nuevos territorios
- Incorporar nuevas tecnologías a los servicios.
- Introducir nuevos métodos organizativos.
- Formar alianzas con otros prestadores de servicios.

Esto se materializa de dos formas: Por un lado, buscando la mejora nuestra metodología de gestión eficaz intentado reducir los plazos, mejorar el control de costes y reducir los riesgos de los proyectos y acciones, y por otro, con la búsqueda de nuevos nichos de mercado en el sector del ocio, eventos y servicios.

Zaragoza Servicios esta en cabeza, en la vanguardia del sector, ya que el 98% de nuestras actividades y dinámicas son de producción propia.  
Fuimos Empresa Pionera en España en adaptar las "Murder Mystery Party".

Desde Enero de 2011, tenemos certificada y registrada nuestra actividad estrella "Cluedo en vivo", en el Registro de la Propiedad Intelectual.

Destacar el Premio ARAME en diciembre de 2012 como "Empresa Creativa del año" por nuestras dinámicas de "Cluedo en vivo" y "Cenas con Asesinato".

Anualmente se actualizan TODAS las dinámicas existentes (más de 120), y anualmente se planifican y lanzan nuevas dinámicas, actividades y animaciones. Y todos los años se lanzan nuevas actividades tanto para niños como adultos. Además durante el transcurso del año se pueden incorporar nuevas dinámicas o actividades, si así lo requieren los clientes que se planifican y desarrollan con la prioridad marcada por el cliente.

Actividades lanzadas septiembre 2022 a septiembre de 2023: Cumplimos con los hitos marcados:

- Lanzamiento de un nuevas dinámicas: Escape Room Científico y Diverock para niños.
- Nueva trama Cenas con Asesinato "El Caso Black" para adultos.
- Nueva versión Concurso Televisivo para adultos.
- Photocall 360º para eventos.

\*\*Hitos 2024: Dinamización niños "Las mil y una noches" y Black BOX para adultos fecha lanzamiento enero 2024.

## **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**

Zaragoza Servicios como referente en la prestación de servicios a empresas, considera de sobremanera este aspecto ya que la calidad es el factor que vertebra la compañía, siendo la excelencia en el servicio es una de nuestras ventajas competitivas.

Todos los procesos internos de Zaragoza Servicios se rigen bajo estrictas normas de calidad, este nivel de calidad se basa en la alta cualificación de nuestros profesionales para los que existen constantes planes de formación y actualización así como en el compromiso inequívoco de la dirección en la mejora continua.

A la hora de la comercialización, venta y lanzamiento de nuestros servicios se realiza según las directrices marcadas por la dirección comercial: transparencia, eficacia, claridad y se instrumentan bajo nuestro Plan de Negocio (plan en el que se establecen los objetivos comerciales para 2023-24).

La comercialización de los nuevos servicios o productos se realiza de diversas formas, en función de los mismos, bien con visitas comerciales, bien con acciones de buzoneo, mailing, telemarketing a nuestras bases de datos, siempre bajo los estrictos criterios del RGPD, tanto de clientes actuales como potenciales, o bien con una combinación de las mismas. Y se incluyen dichos servicios o dinámicas, en nuestras páginas web, y se realizan acciones de marketing online con campañas de comunicación en redes sociales.

Asimismo, y siempre en función del servicio, se han realizado acciones de comunicación e información de los mismos, a las asociaciones profesionales a las que pertenecemos, así como a los medios de comunicación, realizando reportajes de manera gratuita dado el interés mediático de algunas de nuestras actividades en programas locales de máxima audiencia.

Indicar por último, incidir que nuestra máxima es ofrecer siempre una información precisa, transparente, clara, detallada y real, de cada uno de los servicios y dinámicas que ofrecemos, tanto en las explicaciones de nuestros comerciales, así como en la información de nuestros catálogos, fichas de servicio, y páginas web de la empresa, así como a través de las comunicaciones en redes sociales.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

##### **15.1. Información adicional**

Con el feedback del cliente y la información obtenida con el "Seguimiento del Servicio", en caso de alguna disconformidad, queja, anomalía o disconformidad por parte del cliente, se realiza una "NC. No Conformidad", y automáticamente la dirección junto con el equipo de gestores evalúan la misma, y toman si es necesario las medidas de cambio, corrección o compensación que consideren oportunas.

Asimismo en caso de ser preciso, si pudieran afectar a otros servicios, automáticamente se implantan las medidas correctoras necesarias.

## **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

Como indicábamos anteriormente, una de nuestras máximas es ofrecer a nuestros clientes información precisa, transparente, clara, detallada y real, de cada uno de los servicios y dinámicas que ofrecemos. Esta máxima rige en toda la línea de comercialización de nuestros servicios: tanto en catálogos, fichas de servicio, folletos publicitarios, blog, páginas web de la empresa, comunicaciones electrónicas, y comunicaciones en redes sociales.

Además siempre antes de la contratación un servicio ofrecemos un asesoramiento previo, con las explicaciones, y detalles pormenorizados que sean necesarios ante de las posibles dudas o cuestiones, que nos pueda plantear un cliente. Y las mismas máximas se siguen con el servicio post-venta.

Asimismo, en nuestras "Ofertas presupuestarias" y "Contratos de formalización del servicio", además de por supuesto, detallar una descripción completa y exhaustiva el servicio, condiciones, horarios, opciones adicionales, valores añadidos, garantías, forma de pago...., En el apartado de las Condiciones Económicas, se detallan dos sub-apartados "Nuestras tarifas llevan incluido" (Ejm. Uniformidad) y "Nuestras tarifas no llevan incluido" (Ejm. IVA, Impuesto sobre el Valor Añadido). Y por supuesto, no existe la llamada "Letra pequeña".

## **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**

Zaragoza Servicios entiende que su capital humano, es el principal activo de la compañía, así como la gestión eficaz que de él se haga repercute en el modelo de excelencia de servicio a sus clientes que persigue la empresa, donde la formación y satisfacción de nuestros empleados juega un papel fundamental.

Gracias a nuestra estructura de PYME gozamos de un trato cercano, directo y muy personal con toda la plantilla, que nos permite conocer de primera mano el nivel de satisfacción de nuestros trabajadores, así como detectar posibles necesidades o mejoras que pudieran ser relevantes para cada uno de ellos.

Diferenciando por un lado, el personal de estructura, con los que semanalmente la

dirección tiene reuniones de trabajo, en las que se tratan temas de clima laboral y mejora de los mismos. Asimismo se realizan dos acciones de incentivos anuales en los meses de Julio y Diciembre.

Y por otro, personal de servicios, con el que antes del comienzo de cada trabajo, tenemos la "Reunión de servicio" donde además de dar las instrucciones, pautas del servicio específico, y coger el material necesario, habitualmente surgen temas de satisfacción así como necesidades, cambios en las circunstancias personales del trabajador y nuevas expectativas.

Además estamos trabajando en varias líneas tanto internamente como con los clientes para aumentar la estabilidad en la contratación del personal de servicios.

Como ya indicábamos anteriormente, además de seguir cuidando a nuestro personal se ha trabajado en la medición del grado de satisfacción con la realización de encuestas obteniendo unos excelentes resultados 86 y 89 puntos sobre un total de 95. Y el 92% de los trabajadores manifiestan un nivel de satisfacción del 100% con la empresa. A este respecto, queda programada como todos los años, la encuesta de satisfacción laboral al personal tanto de estructura como de servicios en el mes de diciembre.

#### **OTRAS ACCIONES:**

Continuamos con el Programa Social Diverclick de Zaragoza Servicios, que sigue con muy buena acogida entre nuestros trabajadores se han podido beneficiar de importantes descuentos, especial reseña los importantes descuentos para Pilares, Halloween, Navidad, y Verano. Diverclick es un Programa Social, para fortalecer y fidelizar vínculos con nuestros empleados, y que estos puedan beneficiarse de importantes descuentos en su tiempo de ocio. Es un programa social exclusivo, y que ofrecemos de manera totalmente gratuita como un mecanismo de Responsabilidad Social Corporativa.

Desde 2019 como empresa patrocinadora de Basket Zaragoza, disponemos de un palco con ocho asientos, en los partidos que el equipo disputa en el Pabellón Príncipe Felipe de Zaragoza, que han sido puestos a disposición de los empleados para su use y disfrute. Esta acción de nuevo ha tenido gran acogida por los trabajadores.

\*Hito: renovado temporada 2023.24.

### **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.**

Zaragoza Servicios dentro del capítulo social, englobado en el marco de "Política Social" garantiza el Principio de Igualdad de Oportunidades. facilitando el acceso a los puestos de trabajo a cualquier candidato y la no discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura, con ofertas de trabajo no discriminatorias, entrevistas de trabajo y procesos de selección abiertos.

Datos que avalan esta gestión:

#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS: AÑO 2022

PLANTILLA MEDIA 2022(15,20)

NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES: 299

o TRABAJADORES MUJERES: 215/ 71,91%

o TRABAJADORES HOMBRES: 84 / 28,09%

o TRABAJADORES EXTRANJEROS: 19 / 6,35%

o TRABAJADORES MAYORES DE 45 AÑOS: 17 / 5,69%

Comparativa porcentajes respecto del año 2021, se observa un ligero aumento de la contratación general y porcentajes en los mismos niveles en todos los segmentos. Se observa un ligero aumento del 4% en las contrataciones de mayores de 45 años . Observamos de manera satisfactoria como las políticas implantadas reportan buenos resultados., manteniendo proporcionalmente niveles satisfactorios en los criterios de contratación basados únicamente en datos curriculares y experiencia con contrataciones de personal extranjero y en la contratación de personal mayor de 45 años.

Por otro lado, se mantiene el aumento ya reflejado en las contrataciones masculinas, en una sector preferentemente femenino, Mantenemos la línea de trabajo de nuestra política desde 2014 con la implantación de una política de "Discriminación positiva", a través de la que hemos denominado "Regla 3/1", por cada 3 staff femeninas, al menos, 1 staff masculino. Y se continua en la línea de trabajo entre el personal para la utilización de un lenguaje inclusivo.

Nuestra gerente participa con motivo del 8M (marzo 22) en la grabación programa espacial igualdad de oportunidades en las empresas, así como en un pequeño reportaje escrito.

Resaltar así mismo, nuestra sensibilización con los colectivos más vulnerables, por lo que mantenemos nuestro compromiso con la "Fundación Secretariado Gitano", a través de su programa ACCEDER, cuya misión es ayudar a personas en riesgo de exclusión social a través de la integración laboral.

Un año más hemos renovado y mantenemos vigente un acuerdo de colaboración con "YMCA", Asociación de Orientación Profesional para jóvenes entre 16-30 años que se encuentran en situación de inactividad formativa o laboral.

Por último cabe señalar, nuestra colaboración con el Servicio de Orientación Laboral de la "Fundación Federico Ozanam", acogiendo en formación y prácticas laborales a personal

con riesgo de exclusión social.

Y la renovación un año más de los acuerdos con las asociaciones de Fundación Secretariado Gitano a través del Programa ACCEDER, Asociación YMCA y Fundación Federico Ozanam.

## **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?**

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

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

Las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidad laboral y familiar entre los empleados de la empresa. Así, entre las iniciativas que se llevan a cabo con la plantilla de estructura se encuentran:

**Jornada Intensiva:** Todo el personal de estructura goza de jornada intensiva durante todo el año para facilitar la conciliación familiar y personal.

**Horario Flexible:** los trabajadores pueden adaptar el cumplimiento de su jornada diaria para facilitar la conciliación de sus obligaciones profesionales y el disfrute de sus relaciones familiares y actividades de ocio. Asimismo pueden compatibilizar las horas de trabajo presencial con teletrabajo, siempre que el porcentaje de horas presenciales sea superior. Actualmente una trabajadora disfruta de esta iniciativa con 6 horas de trabajo presenciales y 8 puestos disfrutan de un horario totalmente flexible y adaptado a las necesidades individuales diarias de cada uno.

**Permisos Retribuidos:** El personal de estructura goza de todos días de permiso laboral retribuidos que le sean necesarios más allá de los estrictamente recogidos en la ley, tanto para asuntos médicos como cualesquiera otros personales o familiares. Con la única limitación de un uso responsable y no abusivo de los mismos, basado en la relación de confianza mutuo empresa-trabajador.

**Vacaciones flexibles:** los empleados tienen derecho a 22 días laborables, que pueden ser disfrutados hasta en cinco periodos a lo largo del año.

**Reducción temporal de jornada:** posibilidad de solicitar una reducción en la jornada laboral durante un periodo determinado para poder facilitar la conciliación del trabajo con cualquier aspecto de la vida personal. La solicitud de reducción de jornada tendrá que ser un mínimo de 1/8 de la misma, y un máximo de la mitad, durante un período máximo de un año.

Todo el personal de servicios está contratado como Fijo Discontinuo, y Zaragoza Servicios, trabaja por adaptar los servicios tanto a los requerimientos de los clientes como a las

necesidades y requerimientos laborales de cada trabajador y en cada momento, tanto en tipo de trabajos y servicios, turnos, horarios, etc.

En Noviembre de 2019, nuestra gerente participa como ponente en el Malasmadres On Tour en Cámara de Comercio de Zaragoza, hablando de como aplicamos en nuestra organización la conciliación, horarios flexibles, teletrabajo, salario emocional...

En agosto de 2022 durante 2 semanas ante la imposibilidad de conciliar de dos trabajadoras se ha creado una zona infantil dentro de la propia empresa.

Hito septiembre 2022-24 seguir trabajando en estas políticas de conciliación que tanto ayudan, agradecen y valoran los trabajadores.

## **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.**

Zaragoza Servicios considera la formación de sus empleados como uno de sus principales activos ya que, para la compañía, un empleado correctamente formado es capaz de ofrecer servicios concretos y adaptarse en condiciones óptimas a las necesidades de sus clientes. Y así queda recogido en nuestro "Código de Principios y Valores": la formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.

En nuestra "Política Formativa 2022-23", diferenciamos por un lado, Formación para el Personal de Servicios, y de otro, Formación para el Personal de Estructura.

#### **FORMACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS.**

Formación de inicio, partiendo de la idea "ninguna persona en su puesto de trabajo sin formación previa". Formación realizada previamente a la incorporación al puesto de trabajo, para facilitar la adaptación a la empresa y a su entorno más próximo, para que el trabajador se sienta seguro y acogido por la organización. El trabajador recibe el "Plan de acogida", que incluye "Manual de Bienvenida", con información relativa a la empresa, forma y pautas de trabajo, así como objetivos y valores de la compañía. Así como los Manuales Formativos para su puesto de trabajo, Formación e Información en materia de Prevención de Riesgos Laborales, y Pacto de Empresa con mejora de las condiciones laborales.

Además anualmente se realizan de dos a tres formaciones presenciales no regladas, para el personal de servicios de reciente incorporación o incluso de personal que aún no se han

iniciado su relación laboral. Donde además de la Formación y Manual formativo para su puesto de trabajo, reciben información relativa a la empresa, forma y pautas de trabajo.

Y asimismo, en función de las necesidades y requerimientos que nos soliciten nuestros clientes, se pueden realizar más formaciones específicas o adicionales no contempladas en los planes generales anuales.

## FORMACIÓN PARA PERSONAL DE ESTRUCTURA

Anualmente en los meses de marzo/abril, se consulta al personal de estructura por sus inquietudes o necesidades formativas. En función de sus solicitudes y de criterios funcionales y objetivos, la dirección aprueba la formación requerida por los trabajadores, la cual, es gestionada a través de la Fundación Tripartita.

Indicadores- Se han realizado un total de 7 cursos durante el año 2022 con 71 beneficiarios de los mismos.

Fecha: Enero de 2022

Nombre del curso: Formación Organización de eventos, marketing y comunicación

Modalidad: reglada no presencial (56horas)

Beneficiarios: 2

Fecha: Marzo de 2022

Nombre del curso: Monitor de Tiempo Libre

Modalidad: no reglada presencial (4horas)

Beneficiarios: 12

Fecha: Abril de 2022

Nombre del curso: Monitor de Tiempo Libre

Modalidad: no reglada presencial (4horas)

Beneficiarios: 15

Fecha: Abril de 2022

Nombre del curso: Monitor de Tiempo Libre especializado Master Escape Room

Modalidad: no reglada presencial (4horas)

Beneficiarios: 10

Fecha: Octubre de 2022

Nombre del curso: Monitor de Tiempo Libre

Modalidad: no reglada presencial (4horas)

Beneficiarios: 19

Fecha: Noviembre de 2022

Nombre del curso: Neuromarketing

Modalidad: reglada no presencial (60horas)

Beneficiarios: 2

Fecha: Noviembre de 2022

Nombre del curso: Monitor de Tiempo Libre especializado Master Escape Room

Modalidad: no reglada presencial (4horas)

Beneficiarios: 1

Datos avanzados 2023. se han realizado nuevos cursos de MTL

\*\*\*Hitos sept 2023-24. Realizar nuevos cursos de MTL y de especialización Escape Room

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

### **21.1. Información adicional.**

Tal y como explicábamos en el punto anterior, Zaragoza Servicios considera la formación de sus empleados como uno de sus principales activos ya que, para la compañía, un empleado correctamente formado es capaz de ofrecer servicios concretos y adaptarse en condiciones óptimas a las necesidades de sus clientes. Y así queda recogido en nuestro "Código de Principios y Valores": la formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.

Todos los empleados reciben una formación inicial previa a la incorporación a sus puestos de trabajo que resulta primordial para ellos y para la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes,

Anualmente en los meses de marzo/abril, se consulta al personal de estructura por sus inquietudes o necesidades formativas. En función de sus solicitudes y de criterios funcionales y objetivos, la dirección aprueba la formación requerida por los trabajadores, la cual, es gestionada a través de la Fundación Tripartita.

Hemos observado en los últimos años cierto desinterés de la plantilla por estos cursos ofertados a través de la Fundación Tripartita, según explicaciones de los mismos por la baja calidad de algunos de ellos. Por lo que, nuestro próximo Hito es poder ofertarles una formación de calidad más acorde a sus necesidades.

## **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.**



Para Zaragoza Servicios la Seguridad y Salud Laboral de nuestros empleados es vital ya que ellos son nuestro motor y su cuidado, sin lugar a duda, es otra de las máximas de la empresa. Por y para ello, hemos gestionado e implantado un completo "Plan de Prevención de Riesgos Laborales", Dicho plan se rige por los siguientes principios y compromiso gerencial:

Que las técnicas preventivas (seguridad, medicina del trabajo, higiene y ergonomía y psicología aplicada) integran el concepto de Prevención de Riesgos Laborales, entendiéndolo como tal la protección de los trabajadores frente a los riesgos inherentes al ambiente laboral, quedando incluidos dentro de las condiciones de trabajo y, por tanto, como deber que incumbe al empresario.

Que la Dirección asume la responsabilidad directa de su consecución, obligándose, para tal fin, a aplicar el tratamiento correspondiente de planificación, implantación y control de gestión, con todas las prestaciones de apoyo que fueran precisas, considerando la prevención como objetivo permanente y prioritario. Esta actitud será transmitida y exigida por la Dirección al conjunto del personal en forma de principios claramente definidos.

Los planes de prevención anuales van encaminados a:

- A las mejoras de las condiciones y medio ambiente de trabajo, dando prioridad a la eliminación de los riesgos en su origen y a las protecciones colectivas sobre lo individuales.
- Las actividades de prevención estarán integradas en las actividades de trabajo, de tal forma que no puedan disociarse.
- La integración de la Prevención de Riesgos Laborales debe de estar claramente definida para todos los servicios y a todos los niveles.

Zaragoza Servicios ha organizado sus recursos para las actividades preventivas, dentro de la modalidad de trabajador designado, de acuerdo con el Real Decreto 39/97 por el que se aprueba el Real Decreto de los Servicios de Prevención. Las especialidades del trabajador designado serán:

- Seguridad en el Trabajo.
- Higiene Industrial.
- Ergonomía y Psicología aplicada.

La Vigilancia de la Salud queda asignada, previo concierto económico al Servicio de Prevención ajeno de la Sociedad de Prevención FREMAP.

El trabajador designado es personal directivo de estructura perfectamente preparado y titulado como "Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales en las tres especialidades: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada"

Se ha elaborado un completo "Sistema de Prevención de Riesgos Laborales", que se revisa anualmente (febrero/marzo), y que incluye:

- Evaluaciones de Riesgos por puesto de trabajo.
- Manuales de Información-Formación por puesto de trabajo.
- Fichas de Evaluación y Medidas Recomendadas por puesto de trabajo
- Cuatro Circulares: Circular I: Información, Circular II: Formación, Circular III: Vigilancia de la Salud, y Circular IV: Buenos Hábitos para una vida saludable.
- Plan de Emergencias e Informes de Investigación en caso de Accidentes.
- Actividades de Coordinación Empresarial con los clientes.
- Estudio y Evaluación de Accidentes de trabajo y bajas médicas.

Indicadores accidentes de trabajo: Nos encontramos en una situación excelente con plantillas medias de 270-300 trabajadores y con datos desde nuestros inicios con datos anuales de cero accidentes o años cuyo máximo ha sido un accidente año leve y sin baja, y siempre debidos a pequeños despistes de los trabajadores.

Tras el estudio e investigación de los accidentes, se desprende que las políticas de información/formación implantadas al respecto funcionan. Por lo tanto, la corrección en las medias preventivas adoptadas al respecto derivan en recordar a los trabajadores la información-formación en su puesto de trabajo y que siempre deben permanecer atentos en su puestos..

Hito 2023-24: seguir trabajando en la misma línea anteriormente descrita y renovar materiales ergonómicos y comprar más si fueran necesarios

## **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.**

Zaragoza Servicios busca trabajar con proveedores comprometidos que conozcan nuestras expectativas y que puedan adecuarse a las necesidades presentes y futuras de la compañía. Procuramos mantener con ellos una relación de confianza y de beneficio mutuo porque ellos son parte importante de nuestra decidida apuesta por la calidad y la excelencia.

Además estamos trabajando, en transmitir nuestro compromiso con la sostenibilidad a todos nuestros colaboradores, por ello, hemos elaborado dos documentos que integran nuestro marco general de relación comercial con nuestros proveedores:

- Política de Compras Sostenibles
- Código de Conducta para Proveedores.

El Departamento de Administración-Compras junto con la dirección de la empresa han elaborado las directrices a seguir para la selección de los proveedores, bajo los siguientes criterios:

- Calidad-Precio
- Procedencia y origen, premiando siempre productos y servicios locales (Zaragoza-Aragón).
- Proveedores Responsables Socialmente o con productos ecológicos y/o sostenibles.

Y siempre asegurando que la selección y contratación de proveedores se ajusten a los valores de la cultura corporativa y a los códigos de conducta que hemos elaborado al efecto. Así, las relaciones de Zaragoza Servicios con sus proveedores se regirán por las siguientes pautas:

- a) Objetividad.
- b) Transparencia.
- c) Confidencialidad.
- d) No exclusividad.
- e) Concurrencia.
- f) Igualdad de oportunidades.

Clasificación y evaluación de proveedores

Mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la empresa, por ejemplo requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Zaragoza Servicios clasifica y evalúa a sus proveedores en función las siguientes buenas prácticas:

1. Se primará objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate: calidad, capacidad técnica y productiva, precio y plazo de entrega.
2. Se velará por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los ámbitos de actuación.

3. Las condiciones generales no incluirán cláusulas abusivas que sean contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de Zaragoza Servicios y del proveedor.
4. La contratación de bienes y servicios se ajustará a los principios de necesidad, idoneidad y austeridad en la realización del gasto.
5. En los procesos de homologación, selección y contratación de proveedores, se asegurará la concurrencia y la diversificación de ofertas entre los distintos proveedores. Se solicitarán al menos tres presupuestos a tres proveedores diferentes
6. Todo proveedor involucrado en cualquier proceso de adjudicación recibirá información completa sobre el producto o servicio a suministrar.
7. La información facilitada será idéntica para todos los proveedores, de forma que ninguno disponga de ventaja inicial alguna, fomentándose la legítima competencia.
8. Ningún proveedor será invitado a participar en un proceso de adjudicación para cubrir aspectos formales.
9. Se pondrá a disposición del proveedor el Código de Conducta para los proveedores de Zaragoza Servicios.
10. Valor añadido de los productos o servicios.

## **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.**

El compromiso de Zaragoza Servicios con la Sociedad se dirige, principalmente, a devolver a la Sociedad parte de lo que ha recibido de ella.

Una de las principales iniciativas que adquiere Zaragoza Servicios con la sociedad es su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, por el que nos comprometemos firme y públicamente al cumplimiento de los 10 principios del mismo, en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, y Lucha contra la corrupción.

INDICADORES septiembre 2022 a septiembre 2023:

DONACIONES: Objetivo cumplido.

Donación y Recogida ropa "A todo trapo"

Donación de los excedentes de los eventos.

Organización de diversos eventos solidarios con donaciones al Banco de Alimentos de Zaragoza y Aldeas Infantiles

Donación ASPANOA entradas fila 0 partido solidario.

**ADAPTACIÓN E INTEGRACIÓN.** Objetivo cumplido:

Adaptación e integración de nuestras dinámicas infantiles para diversos niños con necesidades especiales en los eventos realizados tanto públicos (ayuntamientos, colegios...) como privados (BBC).

**ACTIVIDADES Y SERVICIOS.** Objetivo cumplido: en el área infantil con la realización de una programación mensual con el componente social o medioambiental, y con la implementación de todas estas acciones en las dinámicas, eventos y servicios que realizamos.

Integración de nuestros ya conocidos sorteos solidarios en los eventos Family Day que organizamos anualmente, cuya recaudación es a favor de organizaciones sociales.

**VOLUNTARIADO.** Objetivo cumplido:

Inclusión de la gerente en el Programa de Voluntariado Inspiring Girls con la donación de horas anuales al proyecto Mujeres de Futuro para formación de niñas en edad escolar de 3 a 12 años.

Inclusión en listado Voluntarios Programa Gardieners de Atades: Frutero por un día.

Voluntariado en la Plataforma "By my eyes" donde colaboramos con personas con déficit de visión prestándoles ayuda visual para tareas como el reconocimiento de colores, lectura de cartas, comprobar documentos, y dar todo tipo de indicaciones.

**ACUERDOS Y CONVENIOS.** Objetivo cumplido:

Renovación de los acuerdos con las Asociaciones de Colectivos desfavorecidos YMCA, Fundación Acceder, y con Agencia de Colocación de la Fundación DFA (Disminuidos Físicos de Aragón).

**\*\*HITOS 2023-24,** seguir con la misma línea de trabajo y acciones tan bonitas y satisfactorias.

## **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.**

Por supuesto, todas las acciones y proyectos realizados por Zaragoza Servicios están en consonancia con la actividad o servicios que ofrece la empresa, y se han integrado de una manera sencilla y sistemática dentro de la política de empresa, tales como la organización de eventos solidarios, adaptación de nuestras dinámicas o la contratación de colectivos vulnerables.

Desde su constitución una de las máximas de la dirección, es hacer una "empresa humana", ya no solo por su trato personal y directo con empleados, clientes y proveedores, sino ser una "empresa humana" con la sociedad en general, y no solo por convicciones personales de su dirección, sino con la firme constancia de que ser un buen miembro de sociedad repercute a su vez, de manera favorable en la propia empresa, mejora nuestra imagen y nos hace competitivos.

Por lo que, estamos trabajando en esta línea para integrar aun más toda la política, no solo social, sino también medio ambiental, a todos nuestros empleados, y en todos y cada uno de los procesos de nuestros servicios, así como en nuestras interacciones con el resto de grupos de interés.

\*Hitos septiembre 2023 a septiembre 2024, seguir integrando más objetivos sociales dentro de la propia estrategia de negocio.

## **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Todo el personal de estructura de Zaragoza Servicios conoce y participa activamente en todas las acciones realizadas, tanto en materia social como medio ambiental.

El personal de servicios tiene conocimiento de las acciones sociales desarrolladas, en la medida en que estén implicados en alguna de ellas como colaboradores, o bien por los carteles informativos colocados al efecto en nuestras instalaciones, o bien por el seguimiento de la empresa en sus interacciones en redes sociales, bajo los hastang #rsc y #rsczgservicios.

El resto de grupos de interés, pueden tener información de dichas acciones sociales, bien por ser partícipes o beneficiarios de las mismas. Así mismo, al igual que con los trabajadores, todo el resto de grupos de interés, están informados, por la comunicación que

realizamos en redes sociales,

Asimismo cabe indicar que tanto en nuestras páginas web, catálogos, folletos de servicios, y ofertas presupuestarias, se incluye un apartado de valor añadido donde damos cuenta de algunas de las acciones sociales más relevantes.

Acciones: mantenemos entre nuestros objetivos prioritarios la comunicación de las acciones en las que participamos, a todos los agentes sociales, con los que, interactuamos, Y por supuesto, a un primer nivel nuestros trabajadores haciéndoles participes de las mismas.

Principalmente, trabajamos la comunicación interna con nuestros trabajadores, vía comunicación en la oficina, informado en el tablón de las acciones por realizar, o a través de información directa o por los grupos de trabajo, explicando cada una de las acciones, y con la finalidad que las desarrolla la empresa. Siendo un ejemplo diario de la participación más significativa del personal, pequeñas acciones con la recogida en sus domicilios de elementos de reciclado para nuestras dinámicas, así como en las aportaciones realizadas en las acciones de recogida y donación de ropa.

\*Hito septiembre 2022 a septiembre 2023 continuar con esta buena línea de trabajo.

## **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

#### **28.1. Información adicional**

Los objetivos de Comunicación y fomento de buenas prácticas han ido encaminadas a:

Potenciación en la comunicación de las acciones en las que participamos, a todos los agentes sociales, con los que, interactuamos, mediante la planificación de una comunicación con una entrada trimestral en el blog de empresa con las acciones más relevantes del trimestre. Entrada en el blog trimestral.

Puesta en valor y difusión entre todos los agentes sociales de nuestra plataforma web específica: <https://rsczaragozaservicios.weebly.com>

A través de nuestras redes sociales comunicando las acciones, y potenciando el uso del hastang creado al efecto: #rsczgzservicios

Adicionalmente, trabajamos la comunicación interna con nuestros trabajadores, comunicación en la oficina informado en el tablón de las acciones realizadas o por realizar, o a través de información directa o por los grupos de trabajo.

Por último, si procede se realizará el envío de notas informativas a las asociaciones u organismos de las posibles acciones, eventos o méritos alcanzados por la empresa en

materia de rsc.

+Hito septiembre de 2023 a septiembre de 2024. Seguir potenciando la comunicación de las acciones realizadas, tanto en blog como en las diferentes redes sociales, ya que son uno de los mayores escaparates de la empresa.

## **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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

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

###### **POLITICA DE GESTIÓN INTEGRADA**

La meta de Zaragoza Servicios es que sus servicios se diferencien de los de su competencia por su Política, así como por su compromiso de mejorar la productividad, los resultados de la compañía y la satisfacción de sus empleados, respetando los derechos de los grupos de interés y el cuidado del medio ambiente.

Los sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad se incorporarán, como un elemento más, al sistema general de gestión de sus actividades, retroalimentándose entre ellos, para lo que se deberán adaptar los procesos de negocio afectados.

###### **APUESTA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

Zaragoza Servicios conscientes del impacto que pueden generar en el medio ambiente nuestros servicios consideramos que una correcta gestión de los mismos debe integrar criterios de desarrollo sostenible, que garanticen una adecuada gestión de los recursos, una protección del entorno, y que a su vez respondan a las demandas de la sociedad. Para ello hemos desarrollado una serie de procedimientos que permiten tener identificados los aspectos medioambientales de nuestros servicios con el objetivo de minimizar el impacto ambiental.

Líneas de actuación sobre las que se viene trabajando desde 2012: Primero y primordial, nos comprometemos de manera pública a cumplir y hacer cumplir los principios, que constituyen nuestra "Política Medioambiental":

1. Nos comprometemos a considerar la variable medioambiental en la planificación y desarrollo de nuestros servicios, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y de la sociedad en general.

2. Nos comprometemos a cumplir la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades, así como otros compromisos que se puedan establecer, esforzándonos por prevenir la contaminación y minimizar, en lo posible, el potencial impacto ambiental que



generamos.

3. Desarrollamos un esfuerzo de mejora continua en el marco de nuestro Sistema de Gestión, que nos permita mejorar su eficacia y ser más eficientes en el consumo de recursos.

4. Garantizamos la difusión de esta política entre todos nuestros empleados y la sociedad, estableciendo una política de comunicación fluida con todos los agentes involucrados.

#### ACCIONES Y BUENAS PRACTICAS

Zaragoza Servicios aplica e implementa en sus instalaciones el "Plan de Buenas Prácticas y Mejora de la gestión energética de la oficina", basado en el ahorro de consumos de energía y emisiones eléctricas mediante la aplicación y puesta en marcha del "Plan OFFicinas Eficientes".

Zaragoza Servicios aplica e implementa en la gestión de los eventos que organiza el "Manual de Buenas Prácticas del ZCB" (Zaragoza Convention Bureau), cuyo objetivo es fomentar la realización de eventos sostenibles.

Zaragoza Servicios en 2012, de la mano de Zaragoza Congresos y la Fundación Ciudadano Verde, decide compensar de la emisión de CO2 generada por la empresa con la Plantación, de un árbol en el Bosque del Anillo Verde de Zaragoza. Objetivo 2017-18. Visita del árbol para su crecimiento, y comunicación del mismo en redes sociales.

En Febrero de 2022, Zaragoza Servicios realiza una donación y plantación de 3 nuevos árboles en el Bosque Verde de los Zaragozanos

Zaragoza Servicios desde 2012 está adherida como empresa, al Programa de Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Renovables Limpias. EACCEL de Nivel I con el nº270.

Zaragoza Servicios siempre preocupada por el medio ambiente y consciente de cómo las empresas y organizaciones generan cada vez más documentación, ha desarrollado una nueva iniciativa para la gestión y reciclado de papel de manera adecuada, Nacen así nuestros servicios de "Gestión y Destrucción Documental Confidencial y Certificada", los cuales se unen e integran dentro de nuestra estrategia empresarial bajo el leitmotiv: "Cada 50kg que destruimos y reciclamos, salvamos un árbol".

Sin lugar a dudas, un servicio con muchos beneficios para nuestros clientes pero entre otros les ayuda a cumplir con una buena gestión medioambiental y una buena gestión empresarial, lo que a su vez, supone una buena imagen empresarial. Objetivo cumplido: Enero a diciembre de 2021, se han destruido 25.360 kilos de papel destruido para su reciclaje, lo que hace una equivalencia en árboles no talados de 507 árboles.

Zaragoza Servicios, desde 2016 esta adherida al Programa de ECODES y del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente "Un millón por el clima", como "Entidad Comprometida". Este compromiso lo ha hecho extensivo a toda la plantilla (tanto de

estructura como al personal de servicios), a los que se le ha invitado a "Unirse y Comprometerse como Ciudadanos".

Adhesión desde Agosto de 2017 a la nueva Comunidad #PorElClima para la lucha frente al Cambio Climático, además esta iniciativa se hace extensiva para que también entre nuestros empleados tomen conciencia y se adhieran al compromiso público con la acción.

#### OBJETIVO CUMPLIDO:

Programación mensual de talleres infantiles para la concienciación y cuidado del medioambiente, talleres reciclados, etc.... de manera presencial.

\*\*Hito 2023-24: continuar en esta línea de trabajo conforme se amplíen servicios.

### **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.**

###### COMUNICACIÓN POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Zaragoza Servicios internamente trabaja la implantación de "Las Buenas Prácticas de Gestión Medioambiental" en la oficina, las cuales se comunican a todos los empleados con la intención de fomentar buenos hábitos no contaminantes, sostenibles y saludables entre los empleados de la compañía, tanto personal de estructura como personal de servicios, tanto en sus puestos de trabajo, y posterior traslado a su vida cotidiana.

Zaragoza Servicios en el momento de la contratación a través del "Plan de Acogida" informa y forma a todo el personal también en materia de buenas prácticas medio ambientales, además de 2016 se les invita a comprometerse públicamente en la campaña "Un millón por el clima"

El resultado de la aplicación de dichas medidas, han resultado muy útiles, fáciles de incorporar, no han supuesto grandes costes, y por el contrario, se han obtenido ahorros económicos y energéticos considerables.

Zaragoza Servicios comunica externamente al resto de grupos de interés, todos estos compromisos y acciones, tanto a través de nuestras páginas web de empresa, como en redes sociales bajo el hastang #rsczgzservicios, así como por supuesto, en nuestros catálogos, folletos de servicios y ofertas presupuestarias, bajo el apartado "Valor Añadido de Nuestros Servicios".

Externamente también queda constancia de algunas de nuestras acciones en web externas, como las páginas web de Zaragoza Congresos, Fundación Ciudadano Verde, Un millón por el clima..,o en elementos como la Placa Conmemorativa de la Plantación del Bosque Verde en el Parque del Agua, para reconcomiendo, concienciación, e información

de todos los ciudadanos.

Zaragoza Servicios consciente de que no hay acción pequeña y que todas cuentan manifiesta, en todas sus comunicaciones electrónicas tanto interna como externamente a todos sus grupos de interés, su compromiso medioambiental, incorporando un recordatorio del mismo. "Por favor, contribuya al cuidado del medio ambiente, no imprima este correo si no es necesario".

#### ACCIONES:

Se sigue trabajando en la misma línea actual, especialmente intentando reforzar como indicábamos anteriormente, en todas las acciones, con una comunicación más proactiva y transparente con todos nuestros agentes.

Comunicación de acciones a través de redes sociales post trimestrales en el blog y puesta en valor de la web específica rsczaragozaservicios. (Punto no cumplido)

Comunicación en la información de empresa, publicaciones, catálogos, ofertas...

Comunicación personal en las relaciones con trabajadores, clientes, proveedores y resto de agentes sociales.

Comunicación interna en tablón de anuncios y grupos de trabajo.

Nuestro hito sept 2023-24 misma línea de trabajo y reforzarla en la manera de lo posible

## Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### 31.1. Información adicional

Como empresa de eventos y servicios aplicamos la economía circular repensando y rediseñando los procesos y prácticas para reducir el desperdicio, minimizar la huella ambiental y maximizar la eficiencia de los recursos bajo los siguientes principios:

-Diseño sostenible de eventos: Desde el principio, considerando la sostenibilidad en el diseño de los eventos. Eligiendo materiales y decoraciones reutilizables o reciclables. Evitando productos de un solo uso y materiales no biodegradables.

-Reutilizando materiales, decoraciones y mobiliario: En lugar de comprar materiales y decoraciones nuevas para cada evento, invertimos en elementos de alta calidad y reutilizables que podemos utilizar en múltiples ocasiones. Del mismo modo, buscamos proveedores que ofrezcan mobiliario y equipos de alquiler en lugar de comprarlos.

-Gestión de residuos: Implementamos una política de gestión de residuos eficiente a cada evento. Asegurando tener contenedores de reciclaje claramente identificados y de promover la separación adecuada de residuos por parte de los asistentes.

-Fuentes de alimentos sostenibles: Ofreciendo alimentos y bebidas con proveedores

locales y productos de temporada. Minimizando el desperdicio de alimentos planificando cuidadosamente las cantidades necesarias y donando los excedentes a organizaciones benéficas locales. Y utilizando vajilla desechable ecológica con marcado FSC, y biodegradable

-Energía y transporte sostenibles: Utilizando fuentes de energía renovables en la medida de lo posible. Promoviendo el uso del transporte público o el carpooling (uso del vehículo compartido) entre los asistentes para reducir las emisiones de carbono.

-Tecnología digital: Reduciendo el uso de papel y otros materiales impresos mediante la implementación de aplicaciones móviles y soluciones digitales para la gestión de eventos.

-Economía de servicio: ofreciendo servicios en lugar de productos físicos que proporcionen un valor sostenible a largo plazo.

-Educación y concienciación: Informando a los clientes y asistentes sobre la importancia de la sostenibilidad y cómo pueden contribuir. E integrando mensajes educativos sobre la economía circular en los eventos.

-Medición y mejora continua: Evaluando el impacto ambiental de los eventos y buscando formas de mejorarlo.

-Colaboración: Trabajando con proveedores que comparten nuestros valores de sostenibilidad.

En definitiva la implementación de la economía circular no solo reduce los costos a largo plazo sino que también demuestra nuestro compromiso con la sostenibilidad y mejora nuestra reputación como empresa.

## OTRAS INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES APLICADAS EN LA OFICINA

Zaragoza Servicios bajo las Pautas del Programa WWF "OFFicinas Eficientes", viene implementado medidas para reducir el impacto medio ambiental y de ahorro energético desde 2012. La aplicación de dichas medidas, ha sido fáciles de incorporar, han sido muy útiles, no han supuesto grandes costes de inversión, y se han obtenido ahorros económicos y energéticos, reduciendo las emisiones de CO2, mejorando el confort y salud de los trabajadores.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Zaragoza Servicios, dispone de unas instalaciones eficientes:

- Con buenos aislamientos en estructuras, cerramientos y materiales de primeras calidades.
- Grandes luminarias con las que disfrutamos de un mayor aprovechamiento de la luz solar.
- Sistema de iluminación y climatización por zonas.
- Baños con sistema de doble cisterna.

#### ACCIONES Y PAUTAS ADOPTADAS

Sistema de iluminación por zonas, estando apagadas de las zonas que no se utilizan, o donde no haya nadie. Además se está realizando un cambio paulatino de todas las luminarias por otras de bajo consumo.

Sistemas de climatización por zonas, con pautas de regulación de los tiempos de uso de los sistemas de climatización, manteniendo como norma una temperatura de 21º grados en invierno y 24º en verano. Y aprovechando la ventilación natural y las corrientes para moderar su uso.

Utilización de señalética y materiales adhesivos de sensibilización para trabajadores "Gestos que valen un planeta".

Apagado total de todos los ordenadores y aparatos cuando no se usan, incluido el modo Stand-by.

Utilización de regletas con interruptores de encendido.

Implantación del uso del modo ahorro de energía en los equipos informáticos, ajustes en el brillo del monitor de la pantalla a un nivel medio, utilización de fondos de escritorio oscuros y salvapantallas negro tras 5 minutos de inactividad. Como pauta general apagar la pantalla del monitor en paradas de unos 10 minutos y del ordenador cuando sean más de media hora de inactividad.

Cambio de calculadoras a pilas, y utilización de calculadoras solares.

Cambio todos los ratones de ordenador inalámbricos a pilas por ratones de cable sin pilas.

Implementación para el uso adecuado y eficiente para la reducción del consumo de papel, tinta y otros materiales de oficina.

Implantación y utilización únicamente de papel cien por cien reciclado, o que cuente con certificado FSC, que acredite que la madera con la que está hecho el proviene de bosques gestionados sosteniblemente, según los criterios del Consejo de Administración Forestal.

Implantación de la utilización del soporte digital, así como la digitalización de documentos e impresión únicamente de lo estrictamente necesario.

Implantación para el uso del formato electrónico en la entrega de nóminas, comunicados y todo material formativo a los trabajadores.

Equipos informáticos y equipos multifunción con marcado Energy Star, que cumplen con las normativas medioambientales. y con mayor ahorro energético

Como pauta general minimizaremos los trabajos de impresión, acumulamos trabajos de impresión, configuración la impresión de documentos en modo borrador, utilizando tinta en

blanco/negro, la impresión a dos caras así como el doble hoja imprimiendo hasta 4 documentos en un solo folio..

## RESIDUOS Y VERTIDOS

Implementación de la regla de las tres Rs: Reducir, Reutilizar y Reciclar, lo máximo posible.

Reutilización y reciclado de residuos, mediante la instalación de contenedores para reciclado de papel en todos los puestos de trabajo.

Instalación de contenedores para rollos, cartones y tapones de plástico para nuestras dinámicas y programas de educación infantil.

Participación e implicación de todo el personal de estructura en la recogida desde sus domicilios.

Recogida selectiva de residuos, y reciclado de los mismos, con la instalación de basureras-contenedores, que posteriormente son depositados en los contenedores urbanos dispuestos al efecto.

Contenedores selectivos para la recogida de los residuos generados en los eventos que organizamos.

Zaragoza Servicios, no genera residuos catalogados como peligrosos. Recogida de pilas y equipos informativos obsoletos son llevados al punto limpio.

Las instalaciones de Zaragoza Servicios, se asientan en suelo urbano, y por lo tanto, todas las aguas residuales (asimilables a urbanas) son vertidas a la red municipal de saneamiento.

Acuerdo de servicio para eliminación y reciclado adecuado de residuos con las empresas Gestoras de Residuos No Peligros: RECICLARTE 2007 S.L, así como con Garcés Recuperaciones SL, ambas autorizadas por el Gobierno de Aragón.

Zaragoza Servicios, no ha recibido sanciones o denuncias ambientales. ACCIONES EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS

Implementación en la organización de todos los eventos buenas prácticas con utilización de productos con eco-etiquetas, biodegradables, con marcad FSC, sustitución de plástico por cartón, utilización de contenedores de residuos de recogida selectiva, etc...

Por último, cabe reseñar como Zaragoza Servicios, mantiene su línea de trabajo desde sus eventos realizados con los niños, llevando la gestión y programación de actividades de diversos espacios lúdicos infantiles públicos, incluyendo en mismas mensualmente una actividades de carácter medioambiental, reciclaje, talleres sostenibles,.... En 2023, se procedio a diseñar y elaboración nuevos juegos reciclados para las animaciones temáticas.

\*\*HITO En diciembre de 2022, se ha invertido en la compra de Cuadernos Digitales

Rocketbook, con cuadernos inteligentes que una vez escrita cada página se guarda de manera digital en un ordenador, se borra la página y es reutilizable. Estamos analizando y midiendo los resultados ya que estimamos es han podido ahorrar unas 3/4 libretas/cuadernos, por lo que nuestro objetivo y próximo HITO 2024-25: además de mantener línea de actuaciones en los eventos, será la implantación y uso de esos Cuadernos Digitales para todo el personal.

## ECOCONDUCCION

Zaragoza Servicios siempre que las circunstancias lo permitan y sea posible, apuesta por los desplazamientos en vehículos no contaminantes tales como bicicleta.

Zaragoza Servicios, consiente de los impactos que genera no solo en sus instalaciones, sino también con sus vehículos, en sus desplazamientos y visitas comerciales, ha implantado una serie de medidas, a través de consejos de eco-conducción,

Vehículos con la certificación ECO, Modo ECO drive y Eco Ambiente, funciones que optimizan el consumo de carburante y produce una menor emisión de gases de efecto invernadero. Además de ser un vehículo concebido con piezas recuperables en el 95%.

Zaragoza Servicios, además ha formado e informado a sus empleados en pautas para la ECOCONDUCCIÓN, una serie de medidas de fácil aplicación, sin costes adicionales y sin lugar a dudas, que ayudan a reducir los impactos y gases generados.

1 patinete eléctrico como medio de transporte para el nuevo puesto comercial, evitando así el uso de coche en los desplazamientos por Zaragoza capital, con el consecuente ahorro en carburante y la no emisiones contaminantes. Y ponteciar el uso de transporte urbano para los desplazamientos comerciales en Zaragoza capital.

-Seguimos trabajando en la implantación del "Programa de OFFicinas Eficientes", especialmente en la línea de concienciación e implicación de todo nuestro personal, especialmente con el personal de estructura (personal fijo). Y se ha incidido en aspectos clave como:

\*Correcta utilización y reaprovechamiento de los recursos, así como en el consumo responsable de los mismos.

\*Implantación máxima del soporte electrónico, y reducción de la impresión de papel. Cabe destacar el considerable ahorro tras la implantación única y exclusiva en soporte digital de las altas/bajas de los trabajadores en Seguridad Social.

\*Utilización total y única de papel con marcaje FSC, hasta en el papel de aseo.

\*Incidencia especialmente a los responsables de compras en la utilización de productos desarrollados con elementos reciclados, naturales, ecológicos, sostenibles, o con marcajes tales como eco-etiquetas, comercio justo o FSC.

\*Formación e Información del personal para la correcta eliminación y utilización de los

residuos, no solo en el ámbito laboral, sino incluso en el hogar. Lo que supuso la puesta en marcha de una iniciativa de los propios trabajadores, por la cual, los empleados de estructura recogen en sus hogares tapones y rollos de papel de aseo, que traen a la empresa para su posterior utilización en los talleres infantiles que desarrollamos.

Hito sept2023-24: mantener y potenciar misma línea de actuaciones

## **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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

Grupo de interés: EMPLEADOS:

Implantación y sensibilización de los trabajadores a través de Manual de Buenas Prácticas de Gestión Medioambiental.

Información-formación en la contratación en el Plan de Acogida.

Carteles informativos en nuestras instalaciones

Además esta información está disponible en las páginas web de empresa, así como en nuestros catálogos, y folletos de servicios.

Comunicaciones en las redes sociales (#rsczgzservicios)

Compromiso en todas nuestras comunicaciones electrónicas.

Grupo de interés: CLIENTES

Esta información está disponible en las páginas web de empresa, así como en nuestros catálogos, folletos de servicios y en las ofertas presupuestarias.

Comunicaciones en las redes sociales.

Compromiso en todas nuestras comunicaciones electrónicas.

Con el resto de grupos de interés y la SOCIEDAD en general

Esta información está disponible en las páginas web de empresa, así como en nuestros catálogos, y folletos de servicios.

Comunicaciones en las redes sociales.

Compromiso en todas nuestras comunicaciones electrónicas.

Acciones: al igual que en la comunicación de las acciones sociales, uno de nuestros principales objetivos es la potenciación en la comunicación de las acciones en las que participamos, a todos los agentes sociales, con los que, interactuamos.

Por un lado, trabajamos la comunicación interna con nuestros trabajadores, comunicación en la oficina informado en el tablón de las acciones realizadas o por realizar, o a través de información directa o por los grupos de trabajo. Y por otro trabajamos, la comunicación con el resto de los agentes, a través de nuestras redes sociales comunicando las acciones, y potenciando el uso del hastang creado al efecto: #rsczgzservicios



Planificación de una entrada trimestral en el blog de la empresa informando de todas las acciones realizadas en el periodo indicado.

Planificación si procede del envío de notas informativas a las asociaciones u organismos de las posibles acciones, eventos o méritos alcanzados por la empresa en material de rsc.

\*\*Hito septiembre de 2023-24, reforzar la comunicación redes sociales y blog.

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

9

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

La dimensión ética y personal de Zaragoza Servicios trasciende lo meramente requerido por la ley. Destacamos el firme compromiso de nuestra dirección por asumir responsabilidades adicionales y aplicarlas en todos nuestros servicios, así como en cada una de nuestras interacciones con todas las partes interesadas.

Nuestra ventaja competitiva radica en ser una estructura flexible y cercana, arraigada en el conocimiento de nuestro entorno y comprometida en todos los aspectos. Desde nuestros inicios, hemos abrazado la visión de ser una "empresa humana" socialmente responsable y comprometida. Creemos que esta decisión, que nos posiciona como pioneros en nuestro sector en la adopción de estas medidas, está creando una marca de valor. Esto no solo nos brinda un importante valor añadido, sino que también nos dota de ventajas distintivas y

competitivas.

### **36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Con la recuperación de nuestra actividad a niveles similares a los de 2019, hemos intensificado nuestras acciones, incorporándolas de manera intrínseca a nuestra propia actividad. Estas acciones están alineadas con nuestros objetivos de responsabilidad, sostenibilidad e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra estrategia empresarial, lo cual sin duda constituye uno de nuestros principales activos.

A medida que avanzamos de septiembre de 2022 a septiembre de 2023, identificamos un área de mejora clave: la planificación de nuestras acciones. Este será un hito fundamental en nuestro compromiso continuo con la responsabilidad social corporativa (RSC) y la sostenibilidad. Estamos comprometidos en mejorar y fortalecer aún más nuestras prácticas para contribuir de manera significativa al bienestar de nuestra sociedad y nuestro entorno.

### **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 pero no ha establecido ningún compromiso 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 3. Salud y bienestar.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.