

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**NUEVO ACUARIO DE ZARAGOZA, S.L.**

CIF:B99352395

Avda. José Atarés s/n

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

NUEVO ACUARIO DE ZARAGOZA S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

AVENIDA JOSÉ ATARES S/N

C.P. 50018

ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Educación Ambiental y Ocio

Actividad Económica: Zoológico, Botánico y similares

#### 04 - Año comienzo actividad.

2012

#### 05 - Número de personas empleadas

12

#### 06 - Persona contacto

Laura Sánchez

#### 07 - E-mail contacto

[lsanchez@grupoparqueatracciones.com](mailto:lsanchez@grupoparqueatracciones.com)

#### 08.- Página web

[www.acuariodezaragoza.com](http://www.acuariodezaragoza.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

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**

Como empresa privada que gestiona una instalación pública los aspectos económicos y políticos son tenidos en cuenta. Y como institución que tiene como misión la educación para la conservación también son tenidos en cuenta aspectos medioambientales y sociales.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Como pequeña empresa podemos tomar acciones a nivel local Siempre es más interesante crear sinergias con instituciones de similares objetivos.

## **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**

Existe un plan a medio y largo plazo para mejorar ciertos aspectos de la actividad de la empresa, como cambio de bombas más eficientes, cambio a bombillas de bajo consumo, instalación de placas solares, etc.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

#### **4.1. Información adicional**

Existe un presupuesto anual para programas sociales. Colaboramos con varias asociaciones, fundaciones y proyectos concretos en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, ambiental, de conservación de la biodiversidad y formativos.

## **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 a nuestros grupos de interés y hacemos estudios y sondeos previos sobre los colectivos con los que colaboramos.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

Ponemos a disposición de nuestros clientes encuestas de calidad para conocer su opinión. Estas encuestas se estudian y se toman en consideración a la hora de hacer mejoras en nuestros servicios. También nos ponemos en contacto con ellos a través de redes sociales.

En cuanto a nuestros proveedores y colaboradores estamos en contacto con ellos y realizamos reuniones periódicas.

### **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**

Existe un documento, Manual de Incorporación, con normas de conducta y con los protocolos de seguridad y trabajo que hay que seguir en cada puesto. A todos los trabajadores que se incorporan a la empresa se les hace entrega de este documento. El Manual es un documento revisable y modificable en el tiempo.

#### **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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

#### **8.1. Información adicional**

Periódicamente se convoca a todo el personal y se le informa de todas las cuestiones referidas a la línea de trabajo y el futuro de la empresa.

Además existe un tablón de anuncios y comunicación vía correos electrónicos o mensajería instantánea para cuestiones más ordinarias.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

**9.1. Información adicional**

Estamos desarrollando distintas acciones y proyectos dentro de la responsabilidad social corporativa y trabajando por unificar criterios de acción dentro de un plan global de todo el grupo de empresas.

**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**

Establecemos acuerdos con asociaciones y entidades que tienen actividades u objetivos relacionados con la unidad familiar y la educación medioambiental.

Queremos hacer llegar nuestro discurso educativo a familias desfavorecidas que no pueden acceder por sí solos a nuestras instalaciones.

**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**

Tenemos encuestas de calidad a disposición de los clientes y estamos presentes en las redes sociales. Todo aquel que nos quiere dar su opinión puede hacerlo, y estamos abiertos a valorar y a mejorar cualquier aspecto de nuestro servicio.

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

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

**12.1. Información adicional**

Ponemos de manifiesto las novedades o mejoras en nuestro servicio en los tabloneros de anuncios, en la cartelería dispuesta por todo el recorrido del Acuario y en los puntos de información y atención al público.

**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**

Nuestro principal producto es la educación, por lo que investigamos y planificamos mejoras en cada nuevo curso escolar. Además estamos abiertos a estudiar e implantar cualquier sugerencia de nuestros grupos de interés siempre que sea viable.

### **Calidad de los productos y servicios**

#### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Nuestro principal producto es la educación ambiental, por lo que intentamos concienciar al público general de la importancia de la conservación de las especies de plantas y animales del planeta.

Además, en la tienda de recuerdos del Acuario abogamos por productos hechos de materiales reciclados y que sustituyen los plásticos de un sólo uso en su empaquetado.

Además hemos sustituido las bolsas plásticas por bolsas de papel.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Atendemos cualquier consulta o reclamación y procuramos dar soluciones satisfactorias a los usuarios.

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

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

#### **16.1. Información adicional**

Tenemos documentos informativos que detallan las características de los servicios propuestos por la empresa y personal específico para atender cualquier duda, queja o sugerencia.

### **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**

Existe una metodología establecida para evaluar la satisfacción de los empleados. Se realizan encuestas periódicas para conocer la opinión de los trabajadores a su entorno laboral. Además pueden concertar una cita con dirección, en cualquier momento, para expresar sus quejas o sugerencias.

## **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.**

Al ser una empresa de pocos empleados, cada puesto vacante se analiza específicamente y se da prioridad a la promoción interna.

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

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

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

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

No existe un documento en materia de conciliación. Al ser una empresa de pocos empleados se estudia cada caso en particular y se buscan soluciones que persigan el bienestar y la conciliación familiar.

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

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

### **20.1. Información adicional.**

La empresa dedica esfuerzos, tiempo y recursos para proporcionar formación específica a los empleados que así lo requieren. Tenemos establecido un Plan de Formación con cursos adaptados a cada puesto. Además existe un presupuesto anual destinado a la formación y a estancias formativas en centros similares, para los empleados que así lo solicitan.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

Se realizan acciones formativas con el personal para mejorar sus competencias.

Por ejemplo, a petición de un empleado, se contrató un curso de Gestión de Clientes Hostiles, para todo el personal de Atención al público, con el fin de mejorar el desempeño de sus funciones, pero también para saber lidiar con las demandas de estos clientes sin frustrarse.

### **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

Existen protocolos escritos, y a disposición de todo el personal, para el desarrollo de todas las actividades que se desarrollan en cada puesto.

Contamos con equipos de seguridad (EPIs) obligatorios, dependiendo del puesto de cada empleado.

Además se realizan cursos formativos sobre salud y seguridad laboral.

Por ejemplo, anualmente se realiza un curso de Primeros Auxilios.

Como algunos de los empleados realizan actividades relativamente peligrosas (buceo o trabajo con animales peligrosos) se realizan simulacros de accidentes para que todo el personal sepa reaccionar en caso de accidente real.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

#### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Las compras de los productos se realizan siguiendo una serie de directrices. Preferimos comprar productos de cercanía, y si se puede a empresas aragonesas. También tenemos en cuenta el material de los productos, que sean de materiales reciclados o que reduzcan el plástico en los embalajes.

#### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

**24.1. Información adicional.**

A la hora de elegir a los proveedores tenemos en cuenta aspectos sociales y ambientales. Siempre que es posible contratamos proveedores locales. Por ejemplo, tenemos contratados servicios externos con empresas locales y también con empresas con personal con diversidad funcional.

**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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**25.1. Información adicional.**

Existe un plan de colaboración con fundaciones y asociaciones así como proyectos educativos a colectivos locales.

**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.**

Desarrollamos anualmente proyectos específicos de colaboración con distintas asociaciones y fundaciones dotados de presupuestos y que potencian los valores de respeto.

**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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

**27.1. Información adicional**



Las distintas acciones en materia social que desarrolla el Acuario se ponen en conocimiento de todo el personal de manera formal en una Memoria Técnica anual.

En casos puntuales, algunos acuerdos de colaboración con distintas entidades también se publicita en nuestras redes sociales.

## **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?**

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

#### **28.1. Información adicional**

Las actuaciones en materia social llevadas a cabo por la empresa son puestas en conocimiento de la comunidad local vía redes sociales, en prensa y paneles informativos. Cada campaña tiene asociada una idea de comunicación y lo ponemos en conocimiento de la comunidad.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Desde el principio se estableció un plan de acción en materia medioambiental con inversiones potentes para reducir el impacto ambiental y el gasto energético de la empresa. Tenemos contratos con empresas de gestión de residuos, reciclaje de restos biológicos y de estudio energético.

### **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 y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **30.1. Información adicional.**

Hemos establecido programas de reducción de residuos, reciclaje y ahorro energético. Además hemos llevado a cabo diversas campañas para dar a conocer a la opinión pública ciertos problemas medioambientales como la problemática con el abandono de mascotas, las especies exóticas invasoras o el uso de los plásticos de un solo uso.

## **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**

Un porcentaje de la energía que consumimos en nuestra empresa deriva de energías renovables. Tenemos aprobado un proyecto de instalación de placas solares para obtener un mayor porcentaje de energía renovable para nuestro consumo propio.

Tenemos contratos con empresas de gestión de residuos, reciclaje de restos biológicos y de estudio energético.

## **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**

Desarrollamos distintas actuaciones en materia ambiental y lo ponemos de manifiesto en nuestras redes sociales, en paneles informativos, en cartelería interna y notas de prensa.

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

### **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?**

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

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

El acuario de Zaragoza tiene un gran prestigio y un compromiso total con la educación ambiental.

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

Podríamos establecer una mejor evaluación de nuestros proveedores y establecer una planificación de gestión a medio y largo plazo más eficaz.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

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

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.