

RSA - PYMES

Empresa evaluada

PARQUE DE ATRACCIONES DE ZARAGOZA

S.A

CIF:A50026517

Paseo Duque de Alba s/n

50007 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

PARQUE DE ATRACCIONES DE ZARAGOZA S.A

02 - Dirección - CP - Población

PASEO DUQUE DE ALBA, 15.- 50007- ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

PARQUES DE ATRACCIONES Y GESTION DE CENTROS DE OCIO.

04 - Año comienzo actividad.

1972

05 - Número de personas empleadas

47

06 - Persona contacto

ALICIA CASTEL GONZALEZ

07 - E-mail contacto

acastel@grupoparqueatracciones.com

08.- Página web

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

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

SIN INFORMACION ADICIONAL

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

Si

2.1. Información adicional

CON ENFRENTARSE DE MANERA INDIVIDUAL, ME ESTOY REFIRIENDO A QUE LA EMPRESA PUEDE LIDERAR SU EQUIPO HACIA ESA DIRECCION. INDUDABLEMENTE PARA LA CONSECUCCION DE OBJETIVOS, SERA IMPORTANTE EL ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS, CON OTROS AGENTES SOCIALES. (INSTITUCIONES PUBLICAS, OTRAS EMPRESAS, ORGANIZACIONES.....)

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

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

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

3.1. Información adicional

En paralelo a los objetivos económicos de la empresa, existe un plan de acción con objetivos de : a 3 años, a 5 años y a 7 años que recoge los objetivos medioambientales (proyectos de renovación de estructuras y de recursos hídricos principalmente, Además de la implantación de una operativa de reciclaje que funcione correctamente, y la disminución de consumo de plásticos), y sociales con la creación de alianzas con organizaciones e instituciones de la ciudad para lograr esos objetivos basados en la inclusión y la diversidad dentro del mundo del ocio que es el sector al que pertenecen nuestros establecimientos.

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

SIN INFORMACION ADICIONAL

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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Conocemos los grupos de interés e interactuamos con ellos de manera diferente. Obviamente a los empleados los identificamos directamente, y comunicamos con ellos a través del Departamento de RR.HH y el Comité de Empresa. Otros grupos de interés como proveedores o clientes, los conocemos pero no los tenemos tan identificados. En el caso de los clientes, comunicamos a través de Att Al cliente, y RR.SS donde se interactúa con ellos. Con proveedores, a través de Administración, pero deberíamos crear un procedimiento específico que marcara la forma de comunicar con todos ellos de manera homogénea, y buscando una mayor efectividad, y reporte de actuaciones.

Estamos en pleno proceso de creación de un Comité de Salud, Seguridad y Prevención para atender todas estas cuestiones para nuestra plantilla: buscamos mejorar la formación de los empleados en estos aspectos, y dado que el 80% de nuestra plantilla es FIJO DISCONTINUO, involucrarlos más en la organización de la empresa.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

6.1. Información adicional

PERO NO DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERES, TENEMOS QUE REFORZAR LA COMUNICACION EN ESTE ASPECTO CON LOS PROVEEDORES.

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 a disposición de todas las personas de la organización

7.1. Información adicional

SIN INFORMACION ADICIONAL

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

SININFORMACION ADICIONAL

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

Se han desarrollado alianzas con operadores sociales como fundaciones u ong's con el fin de colaboración para la consecución de los fines propuestos en nuestros ODS:

- 3: SALUD Y BIENESTAR: Reconociendo que el ocio es importante para el bienestar de las personas, y colaborando para que ese ocio pueda llegar a colectivos mas vulnerables o desfavorecidos.
- 5: IGUALDAD DE GENERO: Implantación de Plan de Igualdad en la empresa y políticas de empleo basadas en la igualdad de oportunidades.
- 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO: Tras la dura crisis provocada por la pandemia , se han reforzado las políticas dirigidas a una mejor gestión en el control del gasto, y preocupación por la calidad en los trabajos desempeñados por la plantilla de empleados.
- 10: REDUCCION DE LAS DESIGUALDADES: Tratamos de dar cabida en nuestras instalaciones a visitantes con diversidades funcionales. Es un reto para los parques de atracciones y los centros de ocio haer de Ilso, lugares mas amables para personas con discapacidad.
- 17 ALIANZAS: Con Atades, Att. temprana, Aspace, Aspanoa, DFA, Aldeas infantiles, La Caridad, AeCC entre otras.

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

SIN INFORMACION ADICIONAL

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

11.1. Información adicional

En determinadas fechas de apertura del Parque de Atracciones realizamos encuestas de satisfacción a nuestros visitantes. Tratamos de valorar distintos aspectos del servicio: personal, estado de las atracciones, nivel de ocupación, la restauración, la limpieza...

No lo hacemos de manera continua, y esto ultimo seria uno de los objetivos a cumplir: instaurar modelo de encuestas fijas.

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

TENEMOS PENDIENTE INTRODUCIR MECANISMOS QUE DETECTEN ESTOS PROCESOS DE MEJORA.

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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

ACABAMOS DE CREAR UN DEPARTAMENTO DE DESARROLLO E INNOVACION

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

En las reuniones de carácter semanal que mantiene el comité de dirección (CODIR), uno de los temas a tratar es la revisión de las reclamaciones y/o sugerencias que ha habido durante los días de apertura, principalmente los fines de semana. Se revisan como fuente de información para conocer donde podemos estar fallando, de que se quejan nuestros visitantes y para valorar la calidad de nuestro servicio y las instalaciones.

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

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

15.1. Información adicional

NUESTRO SERVICIO DE POSTVENTA ES ATENDER LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE NUESTROS VISITANTES.

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

INFORMACION PUBLICITARIA DE TODOS NUESTROS CENTROS Y ACTIVIDADES.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

TENEMOS PENDIENTE REFORZAR MEDIANTE PROCEDIMIENTOS FORMALES LA CONTINUIDAD DE ESTA INFORMACION. TENEMOS UN COMITE DE EMPRESA FORMADO POR 5 PERSONAS, UNO POR CADA GRUPO DE ACTIVIDAD DE EMPLEADOS. Y HAY BUENA Y FLUIDA COMUNICACION CON EL COMITE SOBRE ESTOS ASPECTOS.

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)?

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

ADEMAS, EN ALIANZA CON CENTROS DE FORMACION PARA EL EMPLEO COMO ES POR EJEMPLO CRUZ ROJA, SE ORGANIZAN CURSOS DE FORMACION EN MATERIA DE IGUALDAD DE GENERO Y OPORTUNIDADES EN EL AMBITO LABORAL

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.

LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CONCILIACION FAMILIAR SE HACEN SEGUN DEMANDA DEL TRABAJADOR: EN CASOS DE LACTANCIA, MATERNIDAD, PATERNIDAD, REDUCCION JORNADA, EXCEDENCIA, HORARIOS ADAPTADOS PARA ESTUDIOS Y OTRAS CIRCUNSTANCIAS, ...

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.

DENTRO DE ADMINISTRACION , EN RR.HH , UNA DE LAS FUNCIONES ES ESTAR ATENTOS A LAS NECESIDADES Y SOLICITUDES DE FORMACION DE LOS EMPLEADOS.

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.

Existen distintos grupos de trabajo :

- operarios de atracciones, que son chicos jóvenes, contratación temporal de estudiantes para la temporada y fines de semana, a los que se les forma para llevar las atracciones, y además se les da algún curso adicional de atención al cliente, solución de incidencias, plan de emergencia y formación en igualdad de género y agresiones sexistas. (esto ultimo para mejorar el ambiente laboral ya que son chic@s muy jóvenes que interactúan mucho entre ellos, además también son personal en determinados eventos como fiestas de universitarios o de menores.
- personal técnico de mantenimiento: que continuamente renuevan su formación técnica e incluso se les ofrece cursos que les ayude a reforzar las habilidades ya adquiridas, o aprender otras nuevas que fueran de interés.
- personal de oficina y dirección: Se ofrecen cursos para la gestión de acuerdo a cada departamento: RR.Hh, comercial, dirección, legal, que tenga que ver con las inquietudes del responsable, y además tenga una repercusión positiva para la empresa. ejemplo: Responsable legal: cursos de implantación de Plan de Igualdad y de gestión e implantación de un canal de denuncias.

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.

Desde el Dept. de RR.HH se siguen las directrices marcadas por la normativa en salud y seguridad laboral, y se adoptan las medidas propuestas por el sistema de prevención. Además estamos comenzando a reforzar esta área con cursos de educación postural, actividades lúdicas para generar equipo, y otras medidas que vienen auspiciadas dentro de la comisión de igualdad y propuestas por la plantilla a través del comité de empresa.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

Se ha intensificado las compras a proveedores locales, y existe un compromiso para alcanzar el 80% durante este año 2024 y 2025 de proveedores locales.

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.

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.

ESTAMOS TRABAJANDO EN RECOGER TODAS LAS ACTIVIDADES DE ACCION SOCIAL QUE SE REALIZAN, Y REALIZAR UN PLAN CON MEDICIONES DE IMPACTOS Y LOGROS.

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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

NUESTROS PROYECTOS SOCIALES VAN RELACIONADOS CON LA CULTURA Y EL OCIO. CON LA EDUCACION, LA INFANCIA, Y COLECTIVOS ESPECIFICOS. COLABORAMOS EN EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE DETERMINADAS INSTITUCIONES COMO CRUZ ROJA, LA CARIDAD, EL REFUGIO, CARITAS, DFA..... MAS QUE DESARROLLAR PROYECTOS PROPIOS.

ESTE AÑO HEMOS CREADO LA FUNDACION ACUARIO DE ZARAGOZA POR LA BIODIVERSIDAD, PARA PRECISAMENTE CONSEGUIR ESTA ALINEACION DE PROYECTOS SOCIALES CON LA GESTION DEL ACUARIO Y SU ACTIVIDAD DE FORMACION Y CONSERVACION.

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?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

27.1. Información adicional

AQUI NOS FALTA DESARROLLAR MAS. NECESITAMOS IMPLICAR MAS Y COMUNICAR MEJOR. ESTAMOS EMPEZANDO A CREAR ESTOS PROCEDIMIENTOS.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

EN ESTE ASPECTO COLABORA EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACION CON MKTNG Y DESARROLLO E INNOVACION PARA RECOGER ESTAS ACTUACIONES Y COMUNICARLAS.

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.

RECIENTEMENTE Y EN DESARROLLO PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL IMPACTO EN LA GESTION AMBIENTAL, SE HA REFORZADO EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO CON UN TECNICO QUE ENTRE SUS FUNCIONES, TIENE LA DE MEDIR Y GESTIONAR ESTAS ACTUACIONES.

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.

AHORA SE HARA A TRAVES DE LA FUNDACION , LA COMUNICACION EXTERNA Y LA FORMACION DE ESTAS ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

Economía circular

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

Nuestra empresa gestiona espacios recreativos y de ocio: un parque de atracciones, un acuario, una instalación deportiva de playa fluvial, con un publico de multitudes. Trabajar en un modelo de economía circular a nosotros nos va todavía un poquito grande ya que no fabricamos producto sino que ofrecemos servicios. Tenemos el objetivo de implantar el vaso de uso múltiple para llegar a terminar con el consumo de vasos de plástico y de latas. Pero es algo que todavía cuesta mucho. Nuestro compromiso es para llegar a generar nuevos hábitos en el publico visitante.

Comunicación ambiental

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

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

32.1. Información adicional

AUNQUE TENEMOS QUE REFORZAR LA COMUNICACION CON DETERMINADOS PROVEEDORES.

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 - Capacitar a las personas de la empresa
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Ofrecer productos y servicios de calidad

- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Disponer de presupuesto
- 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?

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

CAPACIDAD PARA REALIZAR ALIANZAS CON OTRAS ORGANIZACIONES PARA OPTIMIZAR RECURSOS Y CONSEGUIR MAYOR IMPACTO SOCIAL

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

IMPLANTAR EL PLAN ESTRATEGICO DE RSC PARA FIJAR LOS PROCEDIMIENTOS Y CONSEGUIR INDICES DE VALORACION.

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 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 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.