

RSA - PYMES

Empresa evaluada

SERVICIOS AUXILIARES ZARAGOZA, S.L.

CIF:B99254302

C/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 2023: 19,14 trabajadores

Número total de trabajadores contratados: 340 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)**

1.1 Información adicional

Nuestra organización, al igual que todas, se ve impactada tanto directa como indirectamente por los cambios que ocurren en cada uno de los factores señalados. Todos estos aspectos globales se encuentran contemplados en nuestro Plan de Negocio, con estrategias a corto y medio plazo. Gracias a nuestra estructura como PYME, contamos con una gran flexibilidad y capacidad de adaptación ante situaciones que nos afectan, ya sea en el ámbito económico, cambios normativos, laborales, acuerdos o convenios. Del mismo modo, nos mantenemos atentos a cuestiones sociales, la opinión pública, eventos relevantes y avances tecnológicos, lo que nos permite optimizar e implementar mejoras continuas. Además, estamos firmemente comprometidos con los temas medioambientales.

Abordamos estos desafíos mediante acciones a corto y medio plazo, que se coordinan en nuestras reuniones de trabajo semanales y se integran dentro del actual Plan de Negocio 2023-24. Nuestro objetivo es consolidarnos como la empresa líder y de referencia en el sector de la organización de eventos en Aragón, y expandir nuestra presencia en el ámbito nacional.

Como comentábamos en años anteriores tras el covid19, el desarrollo de nuestra actividad "Organización de Eventos y servicios para eventos y ocio" 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, plantearíamos Planes de Negocio anuales.

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

2.1. Información adicional

Las PYMEs o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse a temas como los económicos, políticos, sociales, medioambientales, tecnológicos o formativos de manera individual, pero con ciertas limitaciones propias de su tamaño y recursos. Aunque es posible que cada empresa, dentro de sus capacidades, pueda abordar estos desafíos con esfuerzo,

compromiso y un equipo flexible y polivalente, siempre estarán condicionadas por su envergadura.

En el caso de nuestra empresa, por ejemplo, gracias a nuestra estructura de PYME, tenemos la capacidad de adaptarnos con rapidez a las oportunidades y a las exigencias del día a día, alineándolas con nuestros objetivos y estrategia. Sin embargo, no cabe duda de que afrontar estos temas de manera global y en colaboración con otras organizaciones, a través de asociaciones empresariales, resulta más eficaz. Estas asociaciones permiten no solo abordar cuestiones sectoriales, sino también aspectos más amplios como los económicos, políticos, sociales o tecnológicos, entre otros. Es por esto que desde nuestros inicios formamos parte de los colectivos más representativos de la sociedad empresarial aragonesa, lo que nos permite afrontar estos retos de manera más colaborativa y con una visión global.

Organizaciones empresariales a la que pertenecemos:

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 empoderamiento 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.

AEVEA: Agencias de Eventos Españolas Asociadas

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?

3.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios hemos integrado, de manera voluntaria y en función de nuestros recursos como PYME, el compromiso con los aspectos sociales y ambientales en todas las fases de nuestra actividad. Nos esforzamos por aplicar estos principios a lo largo de toda nuestra cadena de trabajo, generando valor no solo en los servicios que ofrecemos, sino también en nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés: trabajadores, clientes, proveedores y, en general, con nuestra comunidad local.

Para materializar este enfoque, hemos desarrollado un "Sistema Integral de Gestión" y contamos actualmente con un "Plan de Negocio 2023-24", el cual comenzó en enero de 2015 y se basa en tres grandes objetivos, dos de los cuales ya hemos alcanzado:

1. Consolidarnos como la empresa líder en el sector de organización de eventos en Aragón, diferenciándonos a través de servicios y actividades exclusivas que diseñamos y elaboramos internamente. (Hito: CONSEGUIDO)
2. Mantener y superar altos niveles de calidad en nuestros servicios. (Hito: CONSEGUIDO)
3. Posicionarnos a nivel nacional como una marca reconocida en el ámbito del team building y los incentivos lúdicos para empresas.

Para alcanzar estos objetivos, nos distinguimos por ir un paso más allá de las normativas legales, buscando siempre mejorar en todos los aspectos que puedan impactar en nuestra actividad económica, social y ambiental. Un claro ejemplo de esto es la implementación de nuestras "Políticas de Mejora Laboral", "Política de Calidad", "Política de Ética y Buenas Prácticas", y "Política Medioambiental".

Además, integramos de manera continua cualquier cambio que afecte estos aspectos en nuestra estrategia diaria, manteniéndonos en constante comunicación con asociaciones relevantes y estando siempre informados y capacitados para adaptarnos a la realidad económica, social y medioambiental. Como PYME, contamos con una estructura ágil y bien definida, lo que nos permite una rápida capacidad de respuesta ante cualquier cambio normativo o actualización.

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

4.1. Información adicional

Como en años anteriores, hemos establecido un presupuesto inicial para proyectos sociales y medioambientales. Para 2023, esta cantidad ha sido estimada en 600 euros. Sin

embargo, esta cifra es solo un punto de partida, ya que es probable que se supere en función de los proyectos y eventos que desarrollemos a lo largo del año. Dependiendo del tipo de evento, servicio o actividad que realicemos, destinamos un porcentaje variable, ajustado a las características del cliente y el proyecto, a iniciativas de carácter social o medioambiental. Esto hace que sea difícil prever o cuantificar con exactitud el gasto total anual en estos proyectos.

Más allá de los eventos específicos, nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social está profundamente arraigado en nuestra forma de operar. Forma parte de nuestro ADN organizar eventos sostenibles, utilizando materiales reciclados o reciclables, así como realizar donaciones de excedentes alimentarios.

Las directrices de la empresa siguen enfocadas en mantener este compromiso: para cada evento o proyecto que llevamos a cabo, analizamos tanto antes como después cómo podemos ser no solo rentables, sino también contribuir de manera efectiva a nuestras metas de sostenibilidad y responsabilidad social."

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.

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?

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 2024 a septiembre 2025:

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 2024 a septiembre 2025:

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 2024 a septiembre 2025:

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 2024 a septiembre 2025:

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 2024 a septiembre 2025:

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 2024 a septiembre 2025:

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 2024 a septiembre 2025:

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?

7.1. Información adicional

Desde sus inicios, los responsables y gestores de la empresa han impulsado una cultura organizativa basada en la transparencia, apertura y pluralidad, con un enfoque ético y unos valores profundamente humanos, reflejados no solo en las acciones empresariales, sino también en su comportamiento personal. Han asumido este compromiso de manera personal, integrando voluntariamente en la empresa su preocupación por los temas sociales y medioambientales.

En este sentido, han desarrollado y puesto en marcha documentos clave como el "Código Ético de Principios y Valores", las "Políticas de Ética y Buenas Prácticas", la "Política de Mejora Laboral", la "Política de Calidad" y la "Política Medioambiental". Uno de sus principales objetivos es transmitir estos principios no solo a los empleados, sino también a todos los interlocutores de la empresa, incluidos clientes, proveedores, organismos e instituciones públicas.

En cuanto a las normas de actuación, los gestores y responsables de la organización conocen en detalle las pautas y directrices establecidas, y están plenamente alineados con ellas, asegurando que las mismas se apliquen de manera coherente en todas las actividades y relaciones de la empresa. Esto garantiza un entorno de trabajo que promueve la ética, la sostenibilidad y el compromiso social en todos los niveles.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1. Información adicional

La gerencia de la empresa ha apostado firmemente por involucrar a todos los empleados en la cultura organizativa y hacerles partícipes de nuestros valores fundamentales. Esto se lleva a cabo a través de un "Código Ético y de Valores Corporativos", que es conocido por toda la plantilla y forma parte del "Sistema de Gestión Integrada" de la empresa. Dicho código está basado en los diez principios del "Pacto Mundial", lo que refuerza nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad social.

Además, operamos bajo las directrices del "Código Ético y de Buenas Prácticas de Agencias de Eventos Españolas" (AEVEA) y las "Buenas Prácticas para Eventos" promovidas por ZCB (Zaragoza Convention Bureau). Toda esta información se facilita a los empleados desde su primera incorporación, a través del "Manual de Bienvenida", asegurando que todos conozcan y comprendan los valores y objetivos de la empresa desde el inicio de su relación laboral.

Asimismo, esta información está disponible no solo para nuestros empleados, sino también para cualquier agente social con el que interactuamos, como clientes, proveedores, organismos públicos, asociaciones y la comunidad en general. Cualquier grupo de interés puede consultar estos documentos en nuestra página web: <http://rsczaragozaservicios.weebly.com>. Esto asegura que nuestra cultura organizativa sea transparente y accesible a todos los interesados.

Plan de Responsabilidad Social

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

9.1. Información adicional

Desde sus inicios, la dirección de Zaragoza Servicios ha integrado de manera proactiva la responsabilidad social y medioambiental en su estrategia empresarial, impulsada tanto por un compromiso gerencial como personal de sus responsables. Aunque al principio las acciones se realizaban de manera sistemática, no seguían un esquema formalizado o directrices preestablecidas.

A partir de 2012, la empresa comenzó a desarrollar sus primeras acciones de comunicación social, reflejadas tanto en sus redes sociales como en el blog corporativo. En 2015, implementamos un "Sistema Integral de Gestión", en el que se documentan y formalizan varias de las acciones y medidas que llevamos a cabo en materia de responsabilidad social.

El avance más significativo llegó en 2016 con la publicación de nuestro "Plan de Responsabilidad Social", que dio lugar también a la presentación de nuestra primera

"Memoria de Responsabilidad Social Corporativa". En 2023, alcanzamos otro hito con la finalización de nuestra segunda Memoria de Responsabilidad Social.

Para los próximos años (2024-2025), tenemos como objetivo la obtención del sello RSA+ (Responsabilidad Social de Aragón), lo que reafirmará nuestro compromiso con la responsabilidad social. Además, nos hemos propuesto dedicar al menos una hora quincenal de trabajo a mejorar y desarrollar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, asegurando que este aspecto siga siendo una prioridad en nuestra evolución como empresa.

***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?

10.1. Información adicional

Objetivos:

1. Revisar y actualizar nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), garantizando que sea transparente, adecuada y realista, con un enfoque más cuantificable.
2. Publicación de la Segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa como un hito realizado a finales de 2023.
3. Reanudar el compromiso de dedicar una hora quincenal a la mejora y actualización de la RSC de la empresa.
4. Reforzar la imagen de la empresa como un referente en Compromiso Social y Medioambiental.
5. 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 la comunidad y la sociedad en general.
6. Ampliar y optimizar las encuestas de satisfacción dirigidas a nuestros grupos de interés para evaluar mejor nuestras acciones y su impacto.
7. Potenciar y fortalecer el uso de herramientas de comunicación 2.0 para mejorar la interacción y transparencia con todos los públicos.

Acciones (septiembre 2024 a septiembre 2025):

? Continuar trabajando en la organización, estructuración y comunicación efectiva de nuestras acciones en materia de RSC, asegurando que cada iniciativa esté alineada con los objetivos planteados y sea claramente visible para nuestros grupos de interés.

De esta manera, no solo nos enfocamos en implementar acciones concretas, sino también en establecer objetivos medibles e indicadores de seguimiento que nos permitan evaluar el impacto real de nuestras políticas de RSC y ajustarlas conforme a las necesidades de la empresa y la sociedad.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

Zaragoza Servicios va más allá de simplemente prestar un servicio a terceros, involucrándose profundamente en los objetivos de sus clientes, los cuales asumimos como propios. Nuestra cultura de compromiso se centra en garantizar la excelencia y en alcanzar los resultados deseados por nuestros clientes, ya que su éxito es también nuestro éxito. En este sentido, la satisfacción del cliente es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de nuestra empresa.

Para asegurar que estamos alineados con las expectativas de nuestros clientes, hemos implementado un sistema integral de gestión de feedback, que incluye la gestión de felicitaciones, quejas y la atención al cliente a través de nuestro proceso de "Seguimiento del Servicio". Este proceso se lleva a cabo in situ en las instalaciones del cliente y se complementa con un seguimiento post-servicio mediante un doble filtro, lo que garantiza una visión clara y detallada de la satisfacción del cliente.

Gracias a nuestra estructura de PYME y a la implicación personal de los gestores, mantenemos una relación cercana y de confianza con nuestros clientes, lo que nos permite obtener un conocimiento directo y real de su grado de satisfacción. Este enfoque personalizado, conocido como "Canal de Comunicación Abierta", facilita un feedback continuo y directo.

Nuestra Medición de la Satisfacción de clientes se articula en el siguiente esquema:

1. Feedback continuo en tiempo real: Al realizar nuestros servicios en las instalaciones del cliente, contamos con un conocimiento directo e inmediato de cada servicio, complementado por informes detallados de los trabajadores.
2. Seguimiento post-servicio: Tras cada evento o servicio, realizamos una comunicación directa con el cliente, bien de manera personal o telefónica, para medir su nivel de satisfacción, comprobar si hemos cumplido sus expectativas y detectar áreas de mejora.
3. Doble filtro de retroalimentación: Además de las interacciones orales, al momento de enviar la factura, volvemos a preguntar de manera casual sobre su experiencia, lo que nos permite obtener información adicional para mejorar continuamente nuestros servicios.

Nuestro compromiso con la satisfacción del cliente ha sido reconocido en numerosas ocasiones con diversos premios, entre los cuales destacan:

? Wedding Awards: Reconocidos como la empresa de animación infantil más recomendada en Zaragoza desde 2012 hasta la actualidad.

? Sello de Oro - Yumping (2015): Empresa mejor valorada en el sector del ocio.

? Premio Empresa Socialmente Responsable con la Infancia (2017), otorgado por el CIPI.

? Sello de Empresa Profesional en Eventos (Celebrents): Renovado anualmente desde 2018.

? Medalla de Oro al Mérito al Trabajo: Asociación Europea de Economía y Competitividad (2019).

- ? Innovation & Excellence Awards - Corporate LiveWire (2020).
- ? Global Hospitality Awards (2019): En la categoría de Expertos en Actividades de Team Building.
- ? Premio ARAME a nuestra directora Nathalia Antas (2021).
- ? Reviewbox sitio web 2021: Con una valoración de 33 sobre 40, renovado en 2022.
- ? Premio Corporate LiveWire Awards 2021-22: Mejor Agencia de Azafatas Española.
- ? Insignia GITNEX 2022: «Webs de Alto Impacto».
- ? Global Hospitality Awards (2023): En la categoría de Expertos en Actividades de Team Building.

Estos reconocimientos son un testimonio del esfuerzo continuo que realizamos para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y seguir mejorando nuestros servicios basados en sus necesidades y expectativas.

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

12.1. Información adicional

Dada nuestra estructura de PYME, Zaragoza Servicios cuenta con un sistema de comunicación directa y ágil, lo que permite identificar y aplicar mejoras en nuestros servicios de manera rápida y sin excesiva burocracia. Esto nos proporciona una ventaja competitiva, ya que podemos implementar ajustes con rapidez y obtener un retorno inmediato sobre la efectividad de las mejoras introducidas.

Cuando se detecta una necesidad o área de mejora, ya sea a través de visitas comerciales y actividades de fidelización previas, o bien mediante el "Informe de Seguimiento" tras la finalización de un servicio, el proceso para abordar dicha mejora se activa de inmediato. Estas necesidades se discuten en la reunión semanal del equipo o, si es necesario, se convoca una reunión específica para tratar el asunto. Durante estas reuniones, la dirección y el equipo de gestores trabajan en conjunto para analizar el problema y desarrollar la solución más adecuada.

Una vez definida, la solución, cambio o modificación se implementa de forma inmediata en los procesos correspondientes. Posteriormente, se realiza un nuevo "Informe de Seguimiento" para verificar que la mejora responde a las expectativas y necesidades del cliente, asegurando que los ajustes cumplen con los objetivos de satisfacción y calidad establecidos.

Este enfoque dinámico y orientado al cliente nos permite ajustar y optimizar nuestros servicios continuamente, manteniendo un alto nivel de satisfacción y adaptabilidad en nuestras operaciones.

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?

13.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios, definimos nuestro Proyecto de Innovación como un conjunto de actividades estratégicamente coordinadas para:

- ? Desarrollar nuevos servicios.
- ? Introducir métodos y canales de venta innovadores.
- ? Explorar nuevos modelos de negocio.
- ? Expandirnos a nuevos territorios.
- ? Incorporar tecnologías avanzadas en nuestros servicios.
- ? Implementar nuevos métodos organizativos.
- ? Formar alianzas con otros prestadores de servicios.

Nuestra innovación se materializa de dos formas clave:

1. Optimización de la metodología de gestión, enfocada en reducir plazos, mejorar el control de costes y minimizar riesgos en los proyectos y servicios.
2. Búsqueda continua de nuevos nichos de mercado, especialmente en los sectores de ocio, eventos y servicios.

Estamos a la vanguardia del sector, con un 98% de nuestras actividades y dinámicas de producción propia. Fuimos pioneros en España en la adaptación de las "Murder Mystery Party" y, desde enero de 2011, tenemos registrada nuestra actividad estrella "Cluedo en Vivo" en el Registro de la Propiedad Intelectual.

En 2012, recibimos el Premio ARAME como "Empresa Creativa del Año" por nuestras dinámicas "Cluedo en Vivo" y "Cenas con Asesinato". Actualizamos anualmente más de 120 dinámicas existentes y planificamos nuevas actividades tanto para niños como adultos, permitiendo una adaptación constante a las expectativas de nuestros clientes y del mercado. Además, estamos en disposición de desarrollar nuevas dinámicas durante el año según las necesidades de nuestros clientes, con prioridad en función de sus demandas.

Cumplimos con los hitos 2024:

- ? Lanzamiento de la dinámica infantil "Las mil y una noches" y "Black BOX" para adultos, programadas para enero de 2024. Además de crear una nueva Dinámica de Hall Escape A-BOX.

Hitos 2025

Creación nueva K-Box para eventos corporativos

Creación Escape Room temático de GOYA y dinámica TADEO JONES para niños.

Este enfoque continuo en la innovación y actualización nos permite no solo satisfacer las expectativas del mercado, sino anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, asegurando que nuestros productos y servicios se mantengan relevantes y competitivos.

Calidad de los productos y servicios

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

14.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios, la producción y prestación de servicios se realiza con un enfoque estratégico centrado en la calidad y la excelencia, aspectos clave que nos distinguen como referente en el sector. La calidad es el eje vertebrador de nuestra organización, y la excelencia en el servicio es una de nuestras principales ventajas competitivas.

Todos los procesos internos están regidos por estrictos estándares de calidad, los cuales se sustentan en dos pilares fundamentales:

Alta cualificación de nuestro equipo: Contamos con profesionales altamente capacitados, quienes reciben formación y actualización constante para garantizar que sus habilidades estén siempre alineadas con las demandas del mercado y las expectativas de nuestros clientes.

Compromiso de mejora continua: La dirección está firmemente comprometida con la mejora continua, asegurando que cada proceso se optimice regularmente para mantener altos niveles de calidad en todos nuestros servicios.

En cuanto a la comercialización, venta y lanzamiento de servicios, seguimos directrices marcadas por la dirección comercial, basadas en principios de transparencia, eficacia y claridad. Estas acciones se instrumentan de acuerdo con nuestro Plan de Negocio, que define los objetivos comerciales para el período 2023-2024.

La comercialización de nuevos productos o servicios se adapta en función de sus características, utilizando una combinación de herramientas como:

Visitas comerciales personalizadas.

Campañas de buzoneo y mailing.

Telemarketing a nuestras bases de datos, siempre respetando los estrictos criterios del RGPD, tanto para clientes actuales como potenciales.

Marketing digital, incluyendo la actualización de nuestras páginas web, acciones de comunicación en redes sociales y campañas publicitarias online.

Además, dependiendo del servicio, realizamos acciones de comunicación dirigidas a las asociaciones profesionales a las que pertenecemos, así como a medios de comunicación, donde algunas de nuestras actividades han sido presentadas en reportajes gratuitos debido al interés mediático en programas locales de máxima audiencia.

Nuestro compromiso principal es proporcionar siempre información precisa, transparente y detallada sobre cada uno de nuestros servicios y dinámicas, tanto en las explicaciones de nuestros comerciales como en nuestros catálogos, fichas de servicio, páginas web y redes sociales. Este enfoque nos permite mantener una comunicación clara y honesta con nuestros clientes, garantizando que entiendan plenamente el valor que ofrecemos.

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

15.1. Información adicional

Nuestro servicio postventa se basa en un enfoque proactivo de seguimiento y mejora continua. Utilizamos el feedback del cliente, recogido a través del "Seguimiento del Servicio", como una herramienta clave para detectar cualquier posible insatisfacción, queja, anomalía o disconformidad. En caso de que se identifique alguna incidencia, se genera una "No Conformidad (NC)" que activa de inmediato un proceso de revisión.

La dirección, junto con el equipo de gestores, evalúa cada NC con el objetivo de identificar la causa raíz del problema y, si es necesario, implementar las medidas correctivas o de compensación que correspondan para resolver la situación de manera eficiente. Este enfoque nos permite no solo corregir cualquier fallo, sino también mejorar la experiencia del cliente y mantener altos niveles de satisfacción.

Si la disconformidad detectada pudiera impactar en otros servicios o proyectos, se implementan de manera automática las medidas correctoras necesarias para evitar que el problema se repita. Este sistema garantiza que los ajustes se realicen de forma ágil y efectiva, asegurando una calidad constante en todos nuestros servicios y reforzando nuestro compromiso con la mejora continua y la atención al cliente.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

16.1. Información adicional

Como mencionamos anteriormente, uno de nuestros principios fundamentales es proporcionar a nuestros clientes información precisa, transparente, clara, detallada y veraz sobre cada uno de los servicios y dinámicas que ofrecemos. Este compromiso abarca toda nuestra línea de comercialización, incluyendo catálogos, fichas de servicio, folletos publicitarios, nuestro blog, páginas web, comunicaciones electrónicas y redes sociales.

Antes de la contratación de cualquier servicio, ofrecemos un asesoramiento personalizado y detallado para resolver cualquier duda o consulta que pueda tener el cliente, garantizando que comprendan plenamente las características y condiciones del servicio. Esta atención personalizada se extiende también al servicio postventa, manteniendo siempre el mismo nivel de claridad y transparencia.

En nuestras Ofertas Presupuestarias y Contratos de Formalización de Servicios, proporcionamos una descripción exhaustiva del servicio contratado, incluyendo todos los detalles relevantes: condiciones, horarios, opciones adicionales, valores añadidos, garantías y formas de pago. Además, en el apartado de Condiciones Económicas, hemos creado dos subapartados claros: "Nuestras tarifas incluyen" (por ejemplo, uniformidad) y "Nuestras tarifas no incluyen" (por ejemplo, IVA). Esto asegura que no existan ambigüedades ni sorpresas ocultas, y reafirma nuestro compromiso de no utilizar la llamada "letra pequeña".

En definitiva, garantizamos que toda la información proporcionada sea completa y accesible para que el cliente tome decisiones informadas con total confianza.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

17.1. Información adicional

Zaragoza Servicios entiende que su capital humano es su principal activo, y que la gestión eficaz del mismo es fundamental para mantener nuestro modelo de excelencia en el servicio. La formación y satisfacción de nuestros empleados desempeñan un papel crucial en el éxito de la empresa.

Gracias a nuestra estructura como PYME, disfrutamos de una relación cercana, directa y personalizada con toda la plantilla, lo que nos permite conocer de primera mano el nivel de satisfacción de nuestros empleados y detectar posibles áreas de mejora o necesidades específicas.

Evaluación de satisfacción por tipos de personal:

1. Personal de estructura:

La dirección mantiene reuniones semanales con este equipo, donde se abordan temas de clima laboral y se identifican oportunidades de mejora.

Adicionalmente, llevamos a cabo dos programas de incentivos anuales, en julio y diciembre, que refuerzan el compromiso y la satisfacción del personal.

2. Personal de servicios:

Antes de cada trabajo, organizamos una "Reunión de Servicio" donde, además de impartir instrucciones y proporcionar el material necesario, surgen conversaciones sobre satisfacción laboral, necesidades personales y cambios en las circunstancias de los empleados.

Estamos trabajando internamente y con nuestros clientes para mejorar la estabilidad contractual del personal de servicios, una de las principales áreas de interés de nuestros empleados.

Mecanismos de evaluación:

Para medir la satisfacción de nuestros empleados, realizamos encuestas anuales tanto al personal de estructura como al personal de servicios, con excelentes resultados. En las últimas encuestas, obtuvimos 89 puntos sobre 100, y el 90% de los trabajadores expresaron una satisfacción del 100% con la empresa. La encuesta de satisfacción laboral para este año ya está programada para diciembre, como es habitual.

Acciones adicionales para el bienestar del personal:

? Programa Social Diverclick: Un programa exclusivo de responsabilidad social corporativa que ha tenido una gran acogida entre nuestros empleados. Ofrecemos importantes descuentos en actividades de ocio, con especial énfasis en periodos clave como Pilares, Halloween, Navidad y verano. Este programa refuerza el vínculo con nuestros empleados, brindándoles beneficios en su tiempo libre de manera totalmente gratuita.

? Patrocinio del Basket Zaragoza: Desde 2019, como empresa patrocinadora del equipo, disponemos de un palco con ocho asientos en el Pabellón Príncipe Felipe, que ponemos a disposición de los empleados para su disfrute en los partidos. Esta iniciativa ha sido muy bien recibida por nuestros trabajadores y hemos renovado esta acción para la temporada 2024-25.

Estas acciones, junto con nuestro sistema de evaluación continua, nos permiten no solo medir el nivel de satisfacción de nuestros empleados, sino también mantener un entorno laboral positivo y motivador.

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)?

18.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, garantizamos el Principio de Igualdad de Oportunidades y la no discriminación a través de nuestra "Política Social", la cual asegura que todos los candidatos tengan acceso igualitario a los puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional y retribución, sin distinción por género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o cultura. Nuestras ofertas de empleo son completamente inclusivas, y los procesos de selección y entrevistas están diseñados para ser abiertos y transparentes.

Resultados de 2023 que avalan nuestra gestión:

- ? Número total de trabajadores: 340
- ? Plantilla media: 19,14
- ? Mujeres: 256 / 75,29 %
- ? Hombres: 84 / 24,71 %
- ? Extranjeros: 11 / 3,24 %
- ? Mayores o igual a 45 años: 23 / 6,76 %

En comparación con los años anteriores seguimos observamos un aumento en la contratación de mayores de 45 años, lo que demuestra el éxito de nuestras políticas de inclusión. Además, mantenemos una estabilidad en la contratación de personal extranjero y hemos logrado un equilibrio satisfactorio en las contrataciones basadas únicamente en méritos y experiencia, sin discriminación.

Políticas de igualdad y no discriminación:

- ? En un sector predominantemente femenino, hemos implementado desde 2014 una política de "Discriminación positiva", denominada "Regla 3/1", donde por cada tres empleadas femeninas, al menos una debe ser masculina. Esto ha generado un incremento progresivo en la contratación de hombres.
- ? Fomentamos el uso de un lenguaje inclusivo entre el personal, alineado con nuestra

política de igualdad.

Compromiso con la sociedad y colectivos vulnerables:

? Mantenemos una estrecha colaboración con la Fundación Secretariado Gitano a través del programa ACCEDER, el cual facilita la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.

? Desde hace años renovamos nuestro acuerdo con la YMCA, apoyando la orientación profesional de jóvenes entre 16 y 30 años que se encuentran en situación de inactividad formativa o laboral.

? Colaboramos con la Fundación Federico Ozanam para acoger en prácticas laborales a personas en riesgo de exclusión social, contribuyendo a su formación e inserción en el mercado laboral.

Además, nuestra gerente participa activamente en la sensibilización sobre igualdad de oportunidades, como se reflejó en su intervención en el programa especial del 8M (Día Internacional de la Mujer) en marzo de 2022, donde grabó un programa y participó en un reportaje sobre igualdad en el ámbito empresarial.

Seguimos comprometidos con estas iniciativas, y en 2023 hemos renovado nuestros acuerdos con la Fundación Secretariado Gitano, la YMCA y la Fundación Federico Ozanam, reforzando nuestra responsabilidad social y nuestro enfoque en la igualdad y la no discriminación.

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?

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

Las iniciativas que Zaragoza Servicios ha implementado en el ámbito de la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral tienen como objetivo estratégico fomentar un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y familiares de nuestros empleados. Entre las medidas aplicadas se encuentran:

1. Jornada Intensiva:

Todo el personal de estructura disfruta de una jornada intensiva durante todo el año, facilitando una mejor conciliación familiar y personal.

2. Horario Flexible:

Los trabajadores pueden adaptar su jornada diaria para equilibrar sus obligaciones profesionales con su vida familiar y actividades de ocio. Además, se permite la combinación de trabajo presencial y teletrabajo, siempre que el porcentaje de horas presenciales sea mayoritario. Actualmente, una trabajadora disfruta de 6 horas presenciales y el resto teletrabajo, mientras que 8 empleados cuentan con un horario totalmente flexible, adaptado a sus necesidades individuales diarias.

3. Permisos Retribuidos:

El personal de estructura tiene acceso a permisos laborales retribuidos por asuntos médicos y personales más allá de los contemplados por la ley, con la única condición de que se utilicen de manera responsable y no abusiva, bajo una relación de confianza mutua entre empresa y trabajador.

4. Vacaciones Flexibles:

Los empleados pueden disfrutar de 22 días laborables de vacaciones, que se pueden distribuir en hasta cinco periodos a lo largo del año, proporcionando flexibilidad adicional.

5. Reducción Temporal de Jornada:

Existe la opción de solicitar una reducción de jornada laboral temporal para facilitar la conciliación con aspectos personales. La reducción puede ser entre 1/8 y la mitad de la jornada, durante un periodo máximo de un año.

6. Personal de Servicios (Fijos Discontinuos):

Todo el personal de servicios está contratado bajo la modalidad de Fijo Discontinuo, lo que permite una mayor adaptabilidad a los requerimientos de los clientes, así como a las necesidades individuales de los trabajadores. Esta flexibilidad se refleja en la adaptación de turnos, horarios y tipos de servicios según las circunstancias de cada empleado.

Iniciativas adicionales:

? En noviembre de 2019, nuestra gerente participó como ponente en el evento Malasmadres On Tour en la Cámara de Comercio de Zaragoza, compartiendo cómo aplicamos en nuestra organización políticas de conciliación, horarios flexibles, teletrabajo y salario emocional.

? En agosto de 2022, creamos una zona infantil en la empresa durante dos semanas para apoyar a dos trabajadoras que enfrentaban dificultades de conciliación.

Hito conseguido en 2023

Reducción jornada a 7horas y media a todo el personal de oficina

Hitos para 2024-25:

Seguimos comprometidos con el desarrollo y mejora continua de estas políticas de conciliación, que han sido altamente valoradas por nuestros trabajadores y han demostrado ser esenciales para su bienestar.

Estas iniciativas no solo fomentan la conciliación, sino que también fortalecen la relación de confianza con nuestros empleados, mejorando su satisfacción y productividad.

Formación y desarrollo profesional

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

20.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, la formación de nuestros empleados es uno de nuestros principales activos, ya que consideramos que un empleado bien formado es capaz de ofrecer servicios de alta calidad y adaptarse eficazmente a las demandas de nuestros clientes. Esto está claramente reflejado en nuestro Código de Principios y Valores, que establece como pilares fundamentales la formación y desarrollo de nuestros trabajadores, la conciliación de la vida laboral y familiar, y el respeto al principio de igualdad.

Nuestra Política Formativa 2023-24 distingue entre la Formación para el Personal de Servicios y la Formación para el Personal de Estructura, atendiendo a las necesidades específicas de cada grupo.

Formación para el Personal de Servicios

La formación comienza antes de la incorporación al puesto de trabajo, bajo el principio de que "ninguna persona puede ocupar su puesto sin formación previa". Este enfoque asegura que el empleado se adapte a la empresa y se sienta seguro desde el primer día.

Cada nuevo empleado recibe un Plan de Acogida, que incluye un Manual de Bienvenida con información sobre la empresa, sus valores, pautas de trabajo y objetivos, así como los Manuales Formativos específicos para su puesto, formación en Prevención de Riesgos Laborales, y un Pacto de Empresa con mejoras en las condiciones laborales.

Adicionalmente, cada año se organizan dos formaciones presenciales no regladas dirigidas tanto al personal de reciente incorporación como a aquellos que aún no han comenzado a trabajar. En estas sesiones, además de recibir la formación técnica necesaria para su puesto, los empleados son instruidos sobre la cultura de la empresa y sus valores.

Cuando nuestros clientes requieren habilidades o conocimientos específicos, también ofrecemos formaciones adicionales o especializadas, adaptándonos de manera ágil a las demandas del mercado y los proyectos.

Formación para el Personal de Estructura

En los meses de marzo o abril, consultamos al personal de estructura sobre sus necesidades e intereses formativos. Con base en estas solicitudes y siguiendo criterios funcionales y objetivos, la dirección aprueba las formaciones correspondientes, que se gestionan a través de la Fundación Tripartita.

Este sistema de formación nos permite no solo preparar a nuestros empleados para desempeñar su trabajo de manera eficiente, sino también promover su desarrollo profesional y mantenernos competitivos en un entorno cambiante.

Indicadores de formación 2023:

FORMACIÓN PARA PERSONAL DE ESTRUCTURA

Indicadores- Se han realizado un total de 2 cursos durante el año 2023 con 2 beneficiarios de los mismos.

Fecha: 19 de octubre de 2023
Nombre del curso: Webinar sobre nueva normativa y facturación online
Modalidad: no reglada online (1hora)
Beneficiarios: 1

Fecha: 22 de noviembre al 28 de diciembre de 2023
Nombre del curso: Diseño Gráfico con Adobe Illustrator.
Modalidad: reglada online (112 horas)
Beneficiarios: 1

FORMACIÓN PARA PERSONAL DE SERVICIOS

Indicadores- Se han realizado un total de 6 cursos durante el año 2023 con 63 beneficiarios de los mismos.

Fecha: 10 de Marzo de 2023
Nombre del curso: Monitor-Master actividad Mesa de la Condesa
Modalidad: no reglada presencial (4horas)
Beneficiarios: 5

Fecha: 18 de Marzo de 2023
Nombre del curso: Monitor de Tiempo Libre
Modalidad: no reglada presencial (4horas)
Beneficiarios: 24

Fecha: 17 de Abril de 2023
Nombre del curso: Monitor-Master actividad Mesa de la Condesa
Modalidad: no reglada presencial (4horas)
Beneficiarios: 1

Fecha: 6 de junio de 2023
Nombre del curso: Formación Promotoras
Modalidad: no reglada ON-line (1hora)
Beneficiarios: 12

Fecha: 17 de octubre de 2023
Nombre del curso: Monitor-Master actividad Misión SKP
Modalidad: no reglada presencial (4horas)
Beneficiarios: 5

Fecha: 3 de noviembre de 2023
Nombre del curso: Formación Promotoras
Modalidad: no reglada ON-line (1hora)
Beneficiarios: 16

Datos avanzados 2024. se han realizado nuevos cursos de MTL y cursos de formación en Inteligencia Artificial

***Hitos sept 2025. Realizar nuevos cursos de MTL y de especialización Escape Room.

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

21.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, gestionamos el desarrollo de nuestros empleados como un elemento clave para el éxito de la empresa. Creemos que un equipo bien formado y en constante crecimiento profesional no solo mejora la calidad de los servicios que ofrecemos, sino que también contribuye a una mayor adaptabilidad frente a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Esto se refleja en nuestro Código de Principios y Valores, donde el desarrollo de nuestros trabajadores, la conciliación de la vida laboral y familiar, y el respeto al principio de igualdad son pilares fundamentales de nuestra política de Recursos Humanos.

Formación y Desarrollo Continuo

Todos los empleados reciben una formación inicial antes de incorporarse a sus puestos de trabajo, lo que les proporciona las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con confianza y eficacia, garantizando al mismo tiempo que los servicios ofrecidos a nuestros clientes cumplan con los más altos estándares de calidad.

Además de la formación inicial, fomentamos el desarrollo continuo de nuestro personal, en especial para el personal de estructura, a quienes anualmente, en los meses de marzo/abril, se les consulta sobre sus inquietudes y necesidades formativas. Basándonos en sus solicitudes, y teniendo en cuenta los criterios funcionales y objetivos de la empresa, la dirección aprueba las formaciones pertinentes, que se gestionan a través de la Fundación Tripartita.

Mejora de la Calidad Formativa

En los últimos años, hemos detectado cierto desinterés por parte de la plantilla hacia algunos de los cursos ofertados a través de la Fundación Tripartita, debido a la percepción de baja calidad de algunos de ellos. Conscientes de esta situación, hemos identificado como nuestro próximo hito la mejora de la calidad de las formaciones ofrecidas, para que estén más alineadas con las verdaderas necesidades y expectativas de nuestros empleados. Nuestro objetivo es proporcionarles una formación más útil y enriquecedora, que realmente impulse su crecimiento profesional y aporte valor tanto a los trabajadores como a la empresa.

De este modo, el desarrollo de nuestros empleados se gestiona de manera continua, proactiva y siempre orientada a mejorar tanto sus capacidades como su satisfacción profesional dentro de Zaragoza Servicios.

Seguridad y Salud

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

22.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, la Salud y Seguridad laboral de nuestros empleados es una prioridad absoluta, ya que consideramos que su bienestar es esencial para el éxito de la empresa. Para garantizar su protección, hemos implementado un completo Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) que se basa en los siguientes principios y compromisos gerenciales:

Enfoque integral en prevención: Nuestro plan de PRL cubre todas las áreas de seguridad, medicina del trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada, integrando la prevención de riesgos como una parte inseparable de las condiciones laborales. La seguridad de los trabajadores es una responsabilidad empresarial fundamental.

Compromiso de la dirección: La dirección de Zaragoza Servicios asume la responsabilidad directa de la implementación y seguimiento del plan, considerándolo un objetivo permanente y prioritario. Para ello, aplicamos una planificación rigurosa, con medidas de control y recursos de apoyo necesarios, y transmitimos este compromiso

PROVEEDORES

Compras responsables

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

23.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, hemos definido criterios de compra responsable que reflejan nuestro compromiso con la calidad, sostenibilidad y responsabilidad social. Consideramos que nuestros proveedores son aliados clave en nuestra apuesta por la excelencia, por lo que buscamos mantener relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo, asegurándonos de que compartan nuestras expectativas y valores.

Para formalizar este compromiso, hemos desarrollado dos documentos fundamentales que guían nuestra relación con los proveedores:

Política de Compras Sostenibles.

Código de Conducta para Proveedores.

Criterios de selección de proveedores:

El Departamento de Administración-Compras, en colaboración con la dirección, ha establecido criterios claros para la selección de proveedores, basados en:

Calidad-Precio: Garantizamos una relación óptima entre la calidad del producto o servicio y su costo.

Procedencia y origen: Priorizamos proveedores locales, principalmente de Zaragoza y Aragón, para promover el desarrollo económico de la región.

Responsabilidad Social y Sostenibilidad: Damos preferencia a proveedores que ofrezcan productos ecológicos o sostenibles y que cumplan con criterios de responsabilidad social.

Estos criterios aseguran que las decisiones de compra estén alineadas con nuestra cultura corporativa y los códigos de conducta establecidos. Las relaciones comerciales con nuestros proveedores se rigen por principios de:

Objetividad.

Transparencia.

Confidencialidad.

No exclusividad.

Concurrencia.

Igualdad de oportunidades.

Clasificación y Evaluación de Proveedores:

Para garantizar la coherencia con estos criterios, hemos implementado mecanismos de clasificación y evaluación de proveedores. Estos mecanismos nos permiten valorar el cumplimiento de requisitos como:

Responsabilidad Social.

Mejores prácticas.

Cumplimiento de normativas laborales, fiscales y medioambientales.

Prevención de riesgos laborales.

De este modo, aseguramos que nuestras compras no solo satisfagan nuestras necesidades empresariales, sino que también refuercen nuestro compromiso con la sostenibilidad y el respeto por las mejores prácticas empresariales.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

24.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, nuestra clasificación y evaluación de proveedores se basa en criterios que abarcan aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales, con un enfoque claro en la responsabilidad y la sostenibilidad. A continuación, se detallan los principales criterios que seguimos:

Calidad, capacidad técnica, precio y plazo de entrega: Priorizamos objetivamente estos factores, ponderándolos según el tipo de servicio o producto, garantizando que los proveedores cumplan con nuestros altos estándares.

Cumplimiento de la legalidad vigente: Exigimos que todos nuestros proveedores cumplan estrictamente con la normativa vigente en todos los ámbitos, incluyendo aspectos laborales, sociales, medioambientales y de seguridad.

Condiciones contractuales justas: Nuestras condiciones generales de contratación no incluyen cláusulas abusivas, asegurando un justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de Zaragoza Servicios y el proveedor, promoviendo la transparencia y la buena fe.

Principios de necesidad, idoneidad y austeridad: La contratación de bienes y servicios se ajusta a estos principios, asegurando que cada gasto sea justificado y racionalizado, alineado con nuestras políticas de austeridad y eficiencia.

Concurrencia y diversificación de ofertas: En los procesos de homologación, selección y contratación de proveedores, fomentamos la competencia solicitando al menos tres presupuestos de proveedores diferentes para garantizar una evaluación justa y objetiva.

Información completa y clara: Todo proveedor involucrado en un proceso de adjudicación recibe información detallada sobre el producto o servicio a suministrar, asegurando una comprensión clara de nuestras expectativas y requisitos.

Igualdad de oportunidades: Aseguramos que la información facilitada sea idéntica para todos los proveedores, evitando cualquier ventaja inicial y fomentando la competencia legítima.

Invitación a proveedores en función de criterios objetivos: Ningún proveedor es invitado a participar en procesos de adjudicación solo para cumplir con aspectos formales, asegurando que todas las participaciones sean auténticas y valoradas.

Código de Conducta para proveedores: Ponemos a disposición de todos los proveedores nuestro Código de Conducta, que establece los principios éticos, sociales y medioambientales que esperamos que sigan al trabajar con Zaragoza Servicios.

Valor añadido de los productos o servicios: Además de los criterios anteriores, valoramos especialmente el valor añadido que los productos o servicios de los proveedores puedan ofrecer, como innovación, sostenibilidad y mejoras en eficiencia.

Integración de criterios sociales y ambientales:

Nos comprometemos a trabajar con proveedores que compartan nuestros valores de responsabilidad social y ambiental. Por ello, damos preferencia a aquellos que implementan prácticas sostenibles, promueven la igualdad de oportunidades y garantizan condiciones laborales justas.

Este enfoque integral nos permite seleccionar proveedores no solo en función de sus capacidades técnicas y económicas, sino también en alineación con nuestros valores corporativos de sostenibilidad, responsabilidad social y transparencia.

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?

25.1. Información adicional.

El compromiso de Zaragoza Servicios con la sociedad se centra en retribuir a la comunidad parte de lo que hemos recibido de ella, mediante iniciativas que fomentan la solidaridad, la inclusión y el desarrollo sostenible. Una de nuestras principales acciones es nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que nos compromete a cumplir con los 10 principios en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Indicadores de Proyectos Sociales (septiembre 2023-24)

1. Donaciones

Cumplimos con nuestro objetivo de contribuir a la sociedad a través de diversas iniciativas de donación, incluyendo:

- ? Donación de ropa en colaboración con la iniciativa "A todo trapo".
- ? Donación de excedentes alimentarios provenientes de los eventos que organizamos, priorizando el desperdicio CERO.
- ? Eventos solidarios para recolectar donaciones para el Banco de Alimentos de Zaragoza y Aldeas Infantiles.
- ? Donación a ASPANOA mediante la venta de entradas fila 0 para partido solidario.

2. Adaptación e Integración

Nos aseguramos de cumplir con nuestro compromiso de inclusión social, adaptando nuestras dinámicas infantiles para niños con necesidades especiales en eventos tanto públicos (organizados por ayuntamientos y colegios) como privados (BBC: bodas, bautizos y comuniones).

3. Actividades y Servicios con Impacto Social y Medioambiental

Hemos cumplido con nuestro objetivo en el área infantil, desarrollando una programación mensual que incorpora un enfoque social o medioambiental en todas nuestras dinámicas y servicios. Además, integramos sorteos solidarios en los eventos Family Day, donde la recaudación es destinada a organizaciones sociales.

4. Voluntariado

Fomentamos activamente el voluntariado en diversas áreas:

- ? Nuestra gerente participa en el programa Inspiring Girls y colabora en el proyecto Mujeres de Futuro para la formación de niñas de entre 3 y 12 años.
- ? Nos unimos al programa de voluntariado Gardieners de Atades bajo la iniciativa "Frutero por un día".
- ? Colaboramos con la plataforma By My Eyes, prestando asistencia visual a personas con discapacidad visual, ayudándoles con tareas como el reconocimiento de colores, la lectura de documentos, y otras indicaciones visuales.

5. Acuerdos y Convenios

Renovamos los acuerdos con varias organizaciones que apoyan a colectivos desfavorecidos:

- ? YMCA.
- ? Fundación Acceder.
- ? Agencia de Colocación de la Fundación DFA (Disminuidos Físicos de Aragón).

Hitos 2024-25

Nos mantenemos firmemente comprometidos con continuar esta línea de trabajo, siguiendo con nuestras acciones sociales y solidarias que tan positivamente impactan en la comunidad y que resultan profundamente satisfactorias para todos los involucrados.

En Zaragoza Servicios, nos esforzamos por seguir participando activamente en proyectos sociales que promuevan la solidaridad, la igualdad y la inclusión, al mismo tiempo que trabajamos por un desarrollo más sostenible y responsable.

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?

26.1. Información adicional.

Sí, consideramos que todos los proyectos sociales que desarrollamos en Zaragoza Servicios están completamente integrados con nuestra actividad y el modelo de negocio. Estas acciones, como la organización de eventos solidarios, la adaptación de nuestras dinámicas para personas con necesidades especiales, y la contratación de colectivos vulnerables, están alineadas de manera natural con nuestros servicios y forman parte de nuestra estrategia empresarial.

Desde nuestra fundación, una de las máximas de la dirección ha sido construir una "empresa humana". Esto no solo se refleja en el trato cercano y directo con empleados, clientes y proveedores, sino también en nuestra responsabilidad social. Esta visión no surge únicamente de convicciones personales, sino de la firme creencia de que ser un miembro responsable de la sociedad repercute positivamente en nuestra propia empresa. Ser una empresa comprometida con la comunidad no solo mejora nuestra imagen, sino que también nos hace más competitivos.

Nuestro objetivo es continuar trabajando en esta línea, integrando de manera más profunda nuestra política social y medioambiental en todos los aspectos del negocio, desde nuestros empleados hasta cada proceso de servicio e interacción con nuestros grupos de interés.

Hitos para septiembre 2024-25:

Seguiremos enfocándonos en integrar más objetivos sociales dentro de nuestra estrategia empresarial, reforzando nuestro compromiso de generar un impacto positivo tanto en la sociedad como en nuestro 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?

27.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios, involucramos activamente a todo nuestro equipo en las acciones sociales y medioambientales que desarrollamos, fomentando su participación e implicación activa.

Personal de estructura: Todos los empleados de estructura están plenamente informados y participan activamente en las acciones sociales y medioambientales que realizamos. Estas actividades son parte integral de su trabajo, y se les anima a contribuir en cada iniciativa.

Personal de servicios: Aunque su participación directa puede variar dependiendo de la naturaleza de las acciones, el personal de servicios está informado de las actividades sociales a través de distintos canales. Pueden estar directamente implicados como colaboradores en algunos proyectos, y también se les informa mediante carteles en nuestras instalaciones o mediante las publicaciones de la empresa en redes sociales, bajo los hashtags #rsc y #rsczgservicios.

Otros grupos de interés: Los clientes, proveedores y demás agentes externos pueden conocer nuestras iniciativas sociales si participan o se benefician directamente de ellas. Además, comunicamos nuestras acciones a través de nuestras redes sociales, catálogos, páginas web, folletos de servicios y presupuestos, donde incluimos un apartado específico de valor añadido destacando algunas de las acciones sociales más relevantes.

Acciones de comunicación y participación: Uno de nuestros objetivos prioritarios es mantener una comunicación fluida con todos los agentes sociales con los que interactuamos, incluyendo a nuestros empleados. Dentro de la empresa, la comunicación interna es clave: informamos a los trabajadores mediante el tablón de anuncios, correos electrónicos o grupos de trabajo sobre las acciones a realizar, explicando su propósito y animando a la participación. Un ejemplo de esta participación diaria es la recogida de materiales reciclables en sus domicilios para nuestras dinámicas, así como su colaboración en iniciativas de donación de ropa.

Hitos para septiembre 2024-2025:

Mantendremos esta línea de trabajo, asegurando que nuestros empleados y grupos de interés continúen informados y participen activamente en las iniciativas sociales de la empresa.

Este enfoque nos permite no solo realizar acciones sociales, sino también fomentar un sentido de pertenencia y compromiso entre nuestros empleados y otros grupos de interés, contribuyendo al impacto positivo de nuestras actividades.

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?

28.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios, la comunicación proactiva sobre nuestras actuaciones en materia social se orienta a fomentar la transparencia y el compromiso con la comunidad local, así como a difundir nuestras buenas prácticas. Los principales objetivos y acciones de comunicación que llevamos a cabo incluyen:

Potenciación de la comunicación con los agentes sociales:

Nos aseguramos de que todos los agentes sociales con los que interactuamos, incluidos clientes, proveedores y colaboradores, estén al tanto de nuestras iniciativas sociales. Para ello, hemos planificado una entrada trimestral en el blog de la empresa, en la que destacamos las acciones más relevantes llevadas a cabo durante el trimestre.

Plataforma web específica de RSC:

Hemos creado y difundido nuestra plataforma web específica sobre responsabilidad social: <https://rsczaragozaservicios.weebly.com>, donde recopilamos y publicamos todas nuestras iniciativas y avances en esta área. Este sitio está disponible para todos nuestros grupos de interés, promoviendo la accesibilidad y el conocimiento de nuestras acciones.

Redes sociales y hashtag corporativo:

Utilizamos nuestras redes sociales como un canal clave para comunicar nuestras acciones en materia de responsabilidad social, a través de publicaciones regulares y el uso del hashtag corporativo #rsczgzservicios. Esto nos permite visibilizar nuestras iniciativas y generar un mayor impacto en la comunidad digital.

Comunicación interna con el personal:

La comunicación interna también es fundamental. Informamos a nuestros trabajadores sobre las acciones sociales que realizamos mediante publicaciones en el tablón de anuncios de la oficina, comunicación directa en los grupos de trabajo y actualizaciones constantes sobre las iniciativas futuras y los logros obtenidos.

Envío de notas informativas:

Cuando corresponde, enviamos notas informativas a asociaciones, organismos y otros actores relevantes, notificándoles sobre las acciones, eventos o méritos alcanzados por la empresa en materia de responsabilidad social. Esto asegura que nuestras iniciativas lleguen a los sectores más relevantes de la comunidad local y más allá.

Hito septiembre 2024-25:

Seguiremos potenciando la comunicación de nuestras acciones, tanto en el blog como en las redes sociales, ya que estos canales son algunos de los mayores escaparates de nuestras iniciativas en responsabilidad social y nos permiten conectar de manera efectiva con la comunidad y los grupos de interés.

Este enfoque asegura una comunicación transparente y accesible, reforzando nuestro compromiso de contribuir de manera activa a la sociedad, y fomentando la difusión de nuestras buenas prácticas en materia social y de sostenibilidad.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

29.1. Información adicional.

En Zaragoza Servicios, el compromiso con el cuidado del medio ambiente es una prioridad integrada en nuestra Política de Gestión Integrada. Nos esforzamos por diferenciarnos no solo en la calidad de nuestros servicios, sino también en nuestro enfoque hacia la sostenibilidad, la protección del entorno y el respeto a los derechos de los grupos de interés.

Integración de la Gestión Ambiental en las Actividades

Hemos incorporado los sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad en nuestro sistema general de gestión, asegurando que ambos se retroalimenten y que nuestros procesos de negocio se adapten para minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades. Esta integración garantiza que, además de mejorar la productividad y los resultados de la empresa, respetemos y protejamos el entorno en todas nuestras acciones.

Apuesta por el Desarrollo Sostenible

Somos plenamente conscientes de que nuestras actividades pueden generar un impacto en el medio ambiente. Por ello, trabajamos con un enfoque en desarrollo sostenible que nos permite gestionar adecuadamente los recursos, proteger el entorno y responder a las crecientes demandas de la sociedad. Desde 2012, hemos implementado procedimientos específicos para identificar y minimizar los impactos medioambientales de nuestros servicios.

Nuestra Política Medioambiental se basa en los siguientes compromisos:

1. Incorporación de la variable ambiental en la planificación: Incluimos el factor medioambiental en la planificación y ejecución de todos nuestros servicios, sensibilizando a nuestro personal, proveedores y a la sociedad sobre la importancia de la sostenibilidad.
2. Cumplimiento normativo y prevención de la contaminación: Nos aseguramos de cumplir con toda la legislación medioambiental aplicable y de adherirnos a compromisos adicionales, esforzándonos siempre por prevenir la contaminación y reducir el impacto de nuestras actividades.
3. Mejora continua: Nos comprometemos a una mejora continua en nuestro Sistema de Gestión Ambiental, optimizando el uso de los recursos y aumentando la eficiencia en nuestras operaciones.
4. Difusión y sensibilización: Garantizamos la comunicación de nuestra política medioambiental a todos nuestros empleados, proveedores y agentes involucrados, fomentando una cultura ambiental responsable.

Acciones y Buenas Prácticas

Hemos implementado diversas acciones para cumplir con estos compromisos y reducir nuestro impacto ambiental:

? Plan OFFicinas Eficientes: Este plan tiene como objetivo la reducción del consumo

energético y las emisiones en nuestras instalaciones, fomentando un uso responsable de la energía.

? Manual de Buenas Prácticas del Zaragoza Convention Bureau (ZCB): En la organización de eventos, aplicamos este manual para asegurar que se realicen de manera sostenible y con un bajo impacto ambiental.

? Compensación de emisiones de CO2: Desde 2012, participamos en la compensación de nuestras emisiones de CO2 mediante la plantación de árboles en el Bosque del Anillo Verde de Zaragoza. En febrero de 2022, plantamos tres nuevos árboles en el Bosque Verde de los Zaragozanos como parte de este esfuerzo continuo.

? Gestión y reciclado documental: Lanzamos un servicio de "Gestión y Destrucción Documental Confidencial y Certificada" para promover la gestión adecuada de papel. En 2023, destruimos y reciclamos 33.030 kg de papel, lo que equivale a salvar 660 árboles, contribuyendo tanto a la sostenibilidad como a la mejora de la imagen empresarial de nuestros clientes.

? Adhesión a programas climáticos: Desde 2016, formamos parte del programa "Un millón por el clima", promovido por ECODES y el Ministerio de Agricultura, y desde 2017 estamos adheridos a la Comunidad #PorElClima, involucrando tanto a empleados como a la comunidad en la lucha contra el cambio climático.

Objetivos Cumplidos y Próximos Hitos

? Concienciación ambiental infantil: Hemos logrado con éxito la implementación de talleres infantiles mensuales sobre concienciación medioambiental y reciclaje, los cuales seguiremos promoviendo.

? Hito 2024-25: Seguiremos ampliando y fortaleciendo nuestras acciones ambientales a medida que crecemos, asegurando que nuestros servicios continúen alineados con los principios de sostenibilidad y responsabilidad medioambiental.

En definitiva, Zaragoza Servicios se compromete a seguir gestionando su actividad de manera responsable, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo activamente a la protección del entorno y el bienestar de la sociedad.

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?

30.1. Información adicional.

Compromiso Público de Zaragoza Servicios para Prevenir la Contaminación

En Zaragoza Servicios, hemos adoptado un enfoque proactivo para evidenciar nuestro compromiso público en la prevención de la contaminación, tanto a nivel interno como externo. Este compromiso se materializa a través de una serie de acciones y políticas que fomentan prácticas sostenibles y saludables en toda la organización, tanto para el personal de estructura como de servicios.

Comunicación de la Política Medioambiental

Internamente, hemos implantado un programa de "Buenas Prácticas de Gestión

Medioambiental", que se comunica a todos los empleados con el fin de fomentar hábitos sostenibles, no contaminantes y respetuosos con el medio ambiente. Estas prácticas son aplicables tanto en sus funciones laborales como en su vida cotidiana, ampliando así el impacto positivo.

En el Plan de Acogida, todo el personal nuevo recibe formación sobre estas buenas prácticas, y desde 2016 se les invita a participar activamente en la campaña "Un millón por el clima", comprometiéndose públicamente con la sostenibilidad.

Los resultados de estas medidas han sido muy positivos, ya que no solo han sido fáciles de adoptar por el personal, sino que además han supuesto ahorros económicos y energéticos considerables, sin grandes costes adicionales.

Comunicación Externa de Compromisos y Acciones

Externamente, comunicamos nuestro compromiso medioambiental a todos los grupos de interés a través de diversos canales:

1. Web y redes sociales: Difundimos nuestras acciones y compromisos en nuestras páginas web corporativas y en redes sociales, utilizando el hashtag #rsczgzservicios para visibilizar nuestras iniciativas.
2. Materiales de comunicación: En nuestros catálogos, folletos de servicios y ofertas presupuestarias, incluimos un apartado titulado "Valor Añadido de Nuestros Servicios", donde destacamos nuestras políticas medioambientales y sostenibles.
3. Reconocimiento público: Hemos obtenido visibilidad en páginas web externas como las de Zaragoza Congresos, Fundación Ciudadano Verde y la iniciativa Un millón por el clima. También contamos con elementos físicos, como la Placa Conmemorativa de la Plantación del Bosque Verde en el Parque del Agua, que actúa como un recordatorio público de nuestro compromiso con el medio ambiente.
4. Comunicación responsable en correos electrónicos: En todas nuestras comunicaciones electrónicas, recordamos a los destinatarios que contribuyan a la protección del medio ambiente con el mensaje: "Por favor, contribuya al cuidado del medio ambiente, no imprima este correo si no es necesario."

Acciones en Curso

? Seguimos trabajando en esta línea, reforzando la comunicación proactiva y transparente de nuestras acciones a todos nuestros agentes sociales.

? Publicaciones periódicas en redes sociales y blogs: Aunque hemos identificado áreas de mejora en la publicación de acciones medioambientales en nuestro blog y redes, seguimos comprometidos a visibilizar nuestro impacto positivo a través de estos medios.

? Materiales corporativos: Continuamos incluyendo nuestra política medioambiental en todos los materiales informativos de la empresa, como publicaciones, catálogos y ofertas presupuestarias.

? Comunicación directa: Mantenemos una comunicación constante y personal con trabajadores, clientes, proveedores y otros agentes sociales, reforzando el valor de nuestras acciones.

? Comunicación interna: Informamos a nuestro equipo sobre las iniciativas medioambientales en los tableros de anuncios y los grupos de trabajo.

Hitos para 2024-25

Nuestro objetivo para los próximos años es mantener y fortalecer nuestra actual línea de trabajo, mejorando la visibilidad de nuestras acciones medioambientales a través de una comunicación aún más eficaz y proactiva, aprovechando todos los canales disponibles para maximizar el impacto positivo de nuestras iniciativas.

En resumen, Zaragoza Servicios no solo implementa acciones para prevenir la contaminación, sino que comunica de manera activa y transparente sus compromisos medioambientales, promoviendo la concienciación tanto dentro como fuera de la organización.

Economía circular

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

31.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios, hemos integrado los principios de la economía circular en el desarrollo de nuestros servicios y procesos, adaptando nuestras operaciones para minimizar el impacto ambiental, reducir el desperdicio y maximizar la eficiencia de los recursos. Nuestra implementación del modelo de economía circular se extiende desde la planificación de eventos hasta la gestión interna de nuestras oficinas, bajo los siguientes principios:

Economía Circular en Eventos y Servicios

1. **Diseño Sostenible de Eventos:** Desde el inicio, integramos criterios de sostenibilidad en el diseño de nuestros eventos. Optamos por materiales reutilizables o reciclables, evitamos productos de un solo uso y priorizamos aquellos que son biodegradables. Esto no solo reduce el impacto ambiental, sino que mejora la calidad y longevidad de los recursos utilizados.
2. **Reutilización de Materiales y Decoraciones:** En lugar de comprar materiales nuevos para cada evento, invertimos en decoraciones y mobiliario de alta calidad que pueden reutilizarse en múltiples ocasiones. Además, trabajamos con proveedores que ofrecen alquiler de equipos y mobiliario, lo que reduce la necesidad de adquirir productos que se utilizarían solo una vez.
3. **Gestión Eficiente de Residuos:** Implementamos políticas de gestión de residuos en cada evento, promoviendo la separación y reciclaje de los desechos entre los asistentes mediante contenedores claramente identificados.
4. **Fuentes de Alimentos Sostenibles:** Colaboramos con proveedores locales que ofrecen productos de temporada, minimizando el desperdicio alimentario y donando excedentes a organizaciones benéficas. Utilizamos vajillas ecológicas, biodegradables y certificadas por el sello FSC.
5. **Energía y Transporte Sostenibles:** Promovemos el uso de energías renovables cuando es posible y fomentamos el transporte sostenible, como el carpooling y el uso del transporte público, entre los asistentes y empleados.
6. **Reducción del Papel:** Priorizamos el uso de soluciones tecnológicas, como aplicaciones

móviles y herramientas digitales para la gestión de eventos, reduciendo el uso de papel y materiales impresos.

7. Economía de Servicio: En lugar de productos físicos, ofrecemos servicios que proporcionan valor sostenible a largo plazo, fomentando la reducción de recursos.

8. Concienciación y Educación: Informamos a clientes y asistentes sobre la importancia de la sostenibilidad y la economía circular, integrando mensajes educativos en nuestros eventos.

9. Medición y Mejora Continua: Evaluamos el impacto ambiental de cada evento y buscamos mejoras para reducir el desperdicio y aumentar la eficiencia.

10. Colaboración Sostenible: Trabajamos con proveedores que comparten nuestros valores de sostenibilidad y respeto por el medio ambiente.

Economía Circular en Oficinas

En nuestras oficinas, aplicamos el Programa WWF "OFFicinas Eficientes" desde 2012, con un enfoque en la reducción del impacto ambiental y el ahorro energético. Las acciones incluyen:

? Instalaciones eficientes: Con sistemas de iluminación zonal, climatización controlada y aprovechamiento de la luz natural, hemos logrado reducir significativamente el consumo energético.

? Buenas prácticas de ahorro energético: Apagado de equipos electrónicos cuando no están en uso, uso de regletas con interruptores y configuración de equipos informáticos en modo ahorro de energía.

? Reducción del uso de papel: Promovemos la digitalización de documentos, la impresión a doble cara y el uso de papel reciclado certificado por FSC, lo que ha resultado en un considerable ahorro de recursos.

? Reciclaje y reutilización: Implementamos la regla de las 3Rs (Reducir, Reutilizar y Reciclar) en todas nuestras operaciones, desde la gestión de residuos en oficinas hasta la participación activa de los empleados en la recogida y reciclaje de materiales.

Acciones en Movilidad Sostenible

Adoptamos medidas para reducir las emisiones de nuestros desplazamientos:

? Vehículos Eco: Utilizamos vehículos con certificación ECO y promovemos la eco-conducción entre nuestros empleados, además de incorporar un patinete eléctrico como transporte comercial en Zaragoza, reduciendo el uso del coche y las emisiones asociadas.

Innovaciones y Hitos 2023-24

? Cuadernos Digitales Rocketbook: En 2022, invertimos en cuadernos digitales reutilizables que permiten almacenar notas de manera digital, lo que reduce considerablemente el uso de papel. Estamos evaluando su implementación para todo el personal en 2025.

? Juegos reciclados: En 2023, diseñamos y elaboramos nuevos juegos reciclados para animaciones temáticas en actividades infantiles, fomentando la creatividad y el reciclaje entre los niños.

Próximos Hitos 2024-25

Nos comprometemos a continuar y potenciar nuestras iniciativas actuales, tanto en la gestión de eventos sostenibles como en la reducción de recursos y residuos en nuestras

oficinas. Esto incluye la implementación de más herramientas tecnológicas para reducir el uso de papel y fortalecer la educación en sostenibilidad entre empleados y clientes.

En resumen, la aplicación de la economía circular en Zaragoza Servicios ha permitido reducir costos, maximizar la eficiencia de los recursos y demostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad, lo que refuerza nuestra reputación como una empresa responsable y respetuosa con el medio ambiente.

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?

32.1. Información adicional

En Zaragoza Servicios, la comunicación de nuestras actuaciones en materia ambiental es un pilar fundamental para garantizar que nuestros empleados y otros grupos de interés estén al tanto de nuestras iniciativas de sostenibilidad y compromisos medioambientales. Hemos desarrollado un enfoque integral de comunicación, tanto interna como externa, que involucra a nuestros empleados, clientes y la sociedad en general.

Grupo de interés: EMPLEADOS

Para nuestros empleados, la sensibilización y formación medioambiental se realiza a través de varios canales:

Manual de Buenas Prácticas de Gestión Medioambiental: Todos los empleados reciben este manual como parte del Plan de Acogida, que incluye formación específica sobre sostenibilidad y buenas prácticas.

Información-formación en la contratación: Desde el primer día, nuestros empleados son formados en la importancia de las prácticas ambientales, con un compromiso claro hacia la sostenibilidad.

Carteles informativos en nuestras instalaciones: Colocamos señalización visible que recuerda y refuerza las prácticas sostenibles en el día a día.

Plataforma digital y redes sociales: La información medioambiental está disponible en nuestras páginas web, catálogos, folletos de servicios, y es compartida periódicamente en nuestras redes sociales bajo el hashtag #rsczgzservicios.

Compromiso en comunicaciones electrónicas: En todas nuestras comunicaciones electrónicas, recordamos a nuestros empleados la importancia de contribuir al cuidado del medio ambiente, con mensajes como: "Por favor, no imprima este correo si no es necesario."

Grupo de interés: CLIENTES

La comunicación ambiental dirigida a nuestros clientes incluye:

Disponibilidad de información en nuestros canales digitales: La sostenibilidad es un valor clave que destacamos en nuestras páginas web, catálogos, folletos de servicios y en nuestras ofertas presupuestarias.

Comunicaciones en redes sociales: Utilizamos activamente las redes sociales para compartir nuestras acciones y logros ambientales, utilizando el hashtag #rsczgzservicios.

Compromiso en comunicaciones electrónicas: Al igual que con nuestros empleados, en todas nuestras comunicaciones electrónicas con los clientes reiteramos nuestro compromiso medioambiental.

Grupo de interés: SOCIEDAD Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación con el resto de los grupos de interés, incluidos proveedores, asociaciones y la sociedad en general, sigue un esquema similar:

Páginas web y materiales corporativos: Toda la información sobre nuestras iniciativas medioambientales está disponible en nuestros canales digitales y materiales impresos como catálogos y folletos.

Redes sociales y comunicación externa: Continuamente compartimos nuestros avances y acciones medioambientales a través de nuestras redes sociales, utilizando el hashtag #rsczgservicios, fomentando la visibilidad de nuestras prácticas sostenibles.

Comunicaciones electrónicas: El compromiso medioambiental es una constante en todas nuestras interacciones electrónicas.

Acciones de Comunicación

Nuestras acciones de comunicación medioambiental se alinean con las estrategias de comunicación social que ya utilizamos:

Comunicación interna: Informamos a los empleados sobre nuestras iniciativas mediante publicaciones en el tablón de anuncios y comunicaciones directas en los grupos de trabajo.

Redes sociales y blog: Tenemos planificada una entrada trimestral en el blog de la empresa donde se resumen todas las acciones realizadas en materia de sostenibilidad.

Notas informativas: En casos específicos, también planificamos el envío de notas informativas a asociaciones u organismos para dar a conocer las acciones, eventos o méritos ambientales alcanzados por la empresa.

Hitos 2024-25

Nuestro próximo objetivo es reforzar la comunicación en redes sociales y blog, maximizando la visibilidad de nuestras iniciativas medioambientales y asegurando que todas nuestras acciones sean comunicadas de manera eficaz a todos nuestros grupos de interés.

En resumen, Zaragoza Servicios se compromete a una comunicación clara, transparente y proactiva sobre todas sus actuaciones medioambientales, asegurando que tanto los empleados como los clientes y la sociedad estén informados y comprometidos con nuestras prácticas sostenibles.

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)

-

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?

Zaragoza Servicios ha demostrado un compromiso sólido con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de múltiples iniciativas que buscan promover la sostenibilidad, la inclusión y el respeto por el medio ambiente. Sin embargo, como en toda evaluación, es importante señalar tanto los puntos fuertes como aquellos aspectos que podrían mejorar para alinearse aún más con la Agenda 2030 de la ONU.

Puntos Fuertes

1. Compromiso con el Medio Ambiente:

Zaragoza Servicios destaca por su esfuerzo en la reducción de su huella ambiental. La implementación del Plan OFFicinas Eficientes para la gestión energética y la compensación de emisiones de CO2 mediante la plantación de árboles son acciones tangibles que se alinean directamente con el ODS 13: Acción por el Clima. Además, la promoción de prácticas de reciclaje y el servicio de Gestión y Destrucción Documental Confidencial y Certificada subrayan el compromiso con la gestión responsable de los recursos naturales (ODS 12: Producción y Consumo Responsables).

2. Inclusión y Compromiso Social:

La empresa demuestra una sólida integración de políticas de inclusión, con especial atención a la diversidad y la igualdad de oportunidades. La adaptación de servicios para personas con necesidades especiales y la colaboración con organizaciones como la Fundación Acceder y YMCA promueven los ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico y ODS 10: Reducción de las Desigualdades.

3. Voluntariado y Compromiso Ciudadano:

El impulso al voluntariado, tanto a nivel directivo como en la plantilla, refuerza el impacto social de la empresa. Iniciativas como la participación en programas de formación para niñas y en la plataforma By My Eyes están en sintonía con el ODS 4: Educación de Calidad y el ODS 5: Igualdad de Género, fomentando la inclusión y la equidad.

4. Alianzas Estratégicas:

Zaragoza Servicios participa activamente en alianzas estratégicas con diversas entidades, como ECODES y el programa Un millón por el clima, lo que refuerza su capacidad de contribuir a los ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos. Estas colaboraciones son clave para maximizar el impacto positivo de sus acciones en la comunidad.

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Áreas de mejora

1. Comunicación Proactiva Insuficiente:

Aunque Zaragoza Servicios ha implementado iniciativas ambientales y sociales importantes, la comunicación proactiva de estas acciones todavía es un área de mejora. La empresa podría beneficiarse de una mayor visibilidad externa, ya que una comunicación más constante y estratégica en redes sociales, blogs y plataformas dedicadas, como la web rsczaragozaservicios.com, fortalecería su posicionamiento como una empresa comprometida con los ODS. El aspecto de la comunicación está en línea con el ODS 12: Producción y Consumo Responsables y ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

2. Mayor Alineación Estratégica con los ODS:

Si bien la empresa ya trabaja en varias áreas que se alinean con los ODS, podría formalizar una estrategia más estructurada y visible que vincule directamente sus actividades a los 17 ODS. Esto incluiría una mayor participación en plataformas de gestión empresarial en ODS, como las proporcionadas por el Plan RSA, lo cual reforzaría la transparencia y la medición de su contribución a los ODS.

3. Formación Continua en los ODS:

Aunque la empresa ya se ha comprometido con el Plan RSA y sus formaciones, sería valioso intensificar la capacitación de los empleados en torno a los ODS, integrando estos objetivos en la cultura organizativa de manera más consistente. Esto fomentaría una mayor conciencia y participación activa de todos los empleados en la consecución de estos objetivos.

Conclusión

Zaragoza Servicios ha demostrado un compromiso significativo con la Responsabilidad Social Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A través de acciones concretas en medio ambiente, inclusión social, voluntariado y alianzas estratégicas, la empresa ha mostrado su capacidad para generar un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, existen oportunidades para mejorar, especialmente en la comunicación externa, la formalización de una estrategia clara de ODS y la capacitación interna. Con una mayor integración de estos aspectos, Zaragoza Servicios podrá maximizar su contribución a la Agenda 2030 y fortalecer su posicionamiento como una empresa líder en sostenibilidad.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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