MEMORIA

RESPONSABILIDAD

SOCIAL CORPORATIVA

Zaragoza
Servicios

ÍNDICE II MEMORIA SOCIAL CORPORATIVA

1. **CARTA DE LA DIRECCION (pg.3).**
2. **PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN (pg.4).**
3. **GOBIERNO CORPORATIVO (pg.8).**
4. **GRUPOS DE INTERÉS (pg.10).**
5. **COMPROMISO CON LOS CLIENTES (pg.15).**
6. **COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES (pg.19).**
7. **COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES (pg.26).**
8. **COMPROMISO SOCIAL (pg.28).**
9. **COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL (pg.30).**
10. **CERTIFICACIONES EXTERNAS, CIERRE Y CONTACTO (pg.40).**

CARTA DE LA DIRECCION

Profesionales con más de dieciocho años de experiencia en el sector de los eventos y servicios, y una sólida vocación cimentada en el esfuerzo y la responsabilidad orientados a la calidad y la mejora continua, son las credenciales de **Zaragoza Servicios.**

La suma de nuestros esfuerzos, logros y resultados obtenidos, nos animan a proseguir nuestra labor con entusiasmo, por la confianza que nuestra empresa ha sabido generar con los años en el conjunto de la sociedad.

Porque la confianza como valor que contribuye muy especialmente a superar contextos tan desfavorables como los que a nivel mundial vivimos desde hace tiempo, incide favorablemente en la recuperación de la vitalidad en todos los sectores de la sociedad, y en la esfera económica particular. No en vano, la confianza es uno de los valores tradicionales en los que se identifican tanto familias como empresas de una manera sencilla y natural, donde el negocio se basa justamente en el esfuerzo aunado de las personas que lo integran.

En **Zaragoza Servicios,** entendemos que la Responsabilidad Social es otra manera de hacer empresa, teniendo en cuenta además que, más allá de los resultados, hay que tener presentes unos obligados criterios éticos y de respeto hacia las personas y el medioambiente. Por esta razón hacemos nuestros los "Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas", que recogen plenamente este compromiso y a través del cual nos comprometemos a comunicar a nuestros grupos de interés la evolución de la implantación de estos Diez Principios.

En este informe se resumen no sólo nuestros resultados, logros y prioridades, sino muy especialmente nuestro sentir, nuestros anhelos y nuestra forma de entender el negocio en todas nuestras actuaciones. Mediante esta primera edición de la Memoria ofrecemos una visión completa sobre todo aquello que en definitiva, **Zaragoza Servicios** aporta a la sociedad a través de sus progresos, políticas y compromisos.

Nathalia Antas Martínez

Presidenta y Responsable de Dirección

Socialmente Responsable

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón Social: Servicios Auxiliares Zaragoza, S.L.

Nombre Comercial: Zaragoza Servicios.

Principales marcas:

Azafatas Zaragoza

Team Building Zaragoza

Animación Infantil Zaragoza

Cluedo en vivo

Cenas con Asesinato

Destrucción Documental Zaragoza

Dirección: Calle Río Duero 13 local, 50.003- Zaragoza.

Dirección web: www.zaragozaservicios.es

Nombre del Alto cargo: Nathalia Antas Martínez.

Teléfonos de contacto: 976 24 19 40 – 876 77 64 00

Email de contacto: rsc@zaragozaservicios.es

Países presente: España

Imagen corporativa:

Zaragoza Servicios
empresa de servicios auxiliares

NUESTROS PRINCIPIOS

Zaragoza Servicios sigue unos Principios, basados en modelos de excelencia empresarial de cara a realizar su actividad, adoptando una actitud de diálogo y transparencia hacia todos los grupos de interés.

Todos ellos, bajo un mismo paraguas donde prevalece el respecto a los principios universales de los derechos humanos, las normas laborales y las de medio ambiente estando integrados en todas las áreas de actividad en la gestión diaria.

MISION

Prestación de servicios generales que nuestra sociedad demanda, cada vez con mayor intensidad y variedad, teniendo como base la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente.

VISION

Proporcionar servicios generales de calidad, con el mínimo impacto ambiental posible, que contribuyan a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas.

Se sustenta sobre cinco valores:

- La Responsabilidad Social Corporativa
- El resultado económico
- El respeto al medio ambiente
- El desarrollo de las capacidades de los trabajadores
- El sentimiento de pertenencia

CÓDIGO ÉTICO ZARAGOZA SERVICIOS

El Código Ético de **Zaragoza Servicios**, es aprobado por la Dirección de la misma, y aplicando la Visión y los Valores de la Empresa, define los Principios que han de guiar y orientar el comportamiento profesional de los empleados de **Zaragoza Servicios**, en el marco de sus actividades y obligaciones laborales y profesionales.

Este Código Ético recoge el compromiso de **Zaragoza Servicios** de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de la compañía, con sus propios empleados, con sus clientes, con sus proveedores, con sus accionistas y con la sociedad en general.

La asunción de **Zaragoza Servicios** de un Código Ético representa el compromiso expreso de la compañía de aceptar unos criterios de conducta a cuyo estricto cumplimiento se vincula.

Son destinatarios del Código Ético de **Zaragoza Servicios** sus empleados, que conocen y aceptan su contenido y se obligan a su cumplimiento desde el momento de su incorporación a la compañía.

Los proveedores, subcontratistas, clientes y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con **Zaragoza Servicios -**en adelante grupos de interés- quedarán amparados por los principios del presente Código en cuanto les sean de aplicación.

CÓDIGO DE PRINCIPIOS Y VALORES

Zaragoza Servicios posee un Código de Principios y Valores de su Responsabilidad Corporativa que se resumen en los siguientes puntos:

1. La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.

2. El respeto a la legalidad vigente.

3. La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.

4. La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.

5. La satisfacción de nuestros clientes, con la calidad comprometida, objetivo prioritario de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial.

6. La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.

7. El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos, bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.

8. La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección.

9. La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.

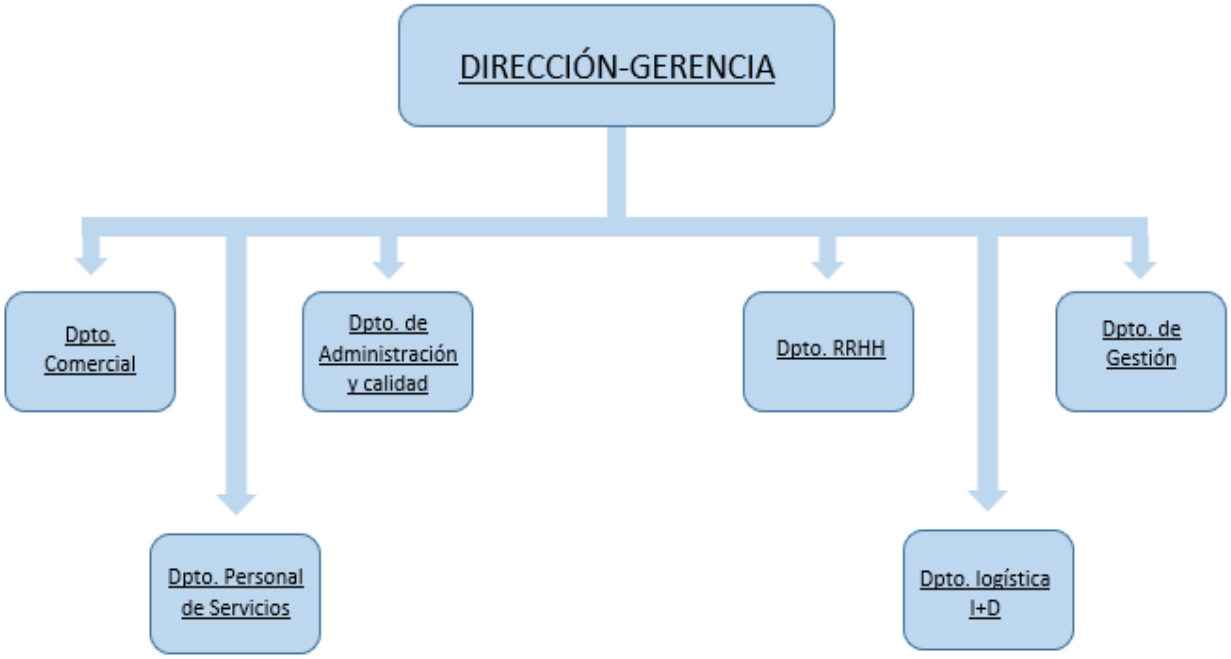
10. El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, marco para el desarrollo de todas nuestras actividades.

3. Gobierno Corporativo

ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN

ACCIONISTAS

ORGANIZACIÓN POR DEPARTAMENTOS

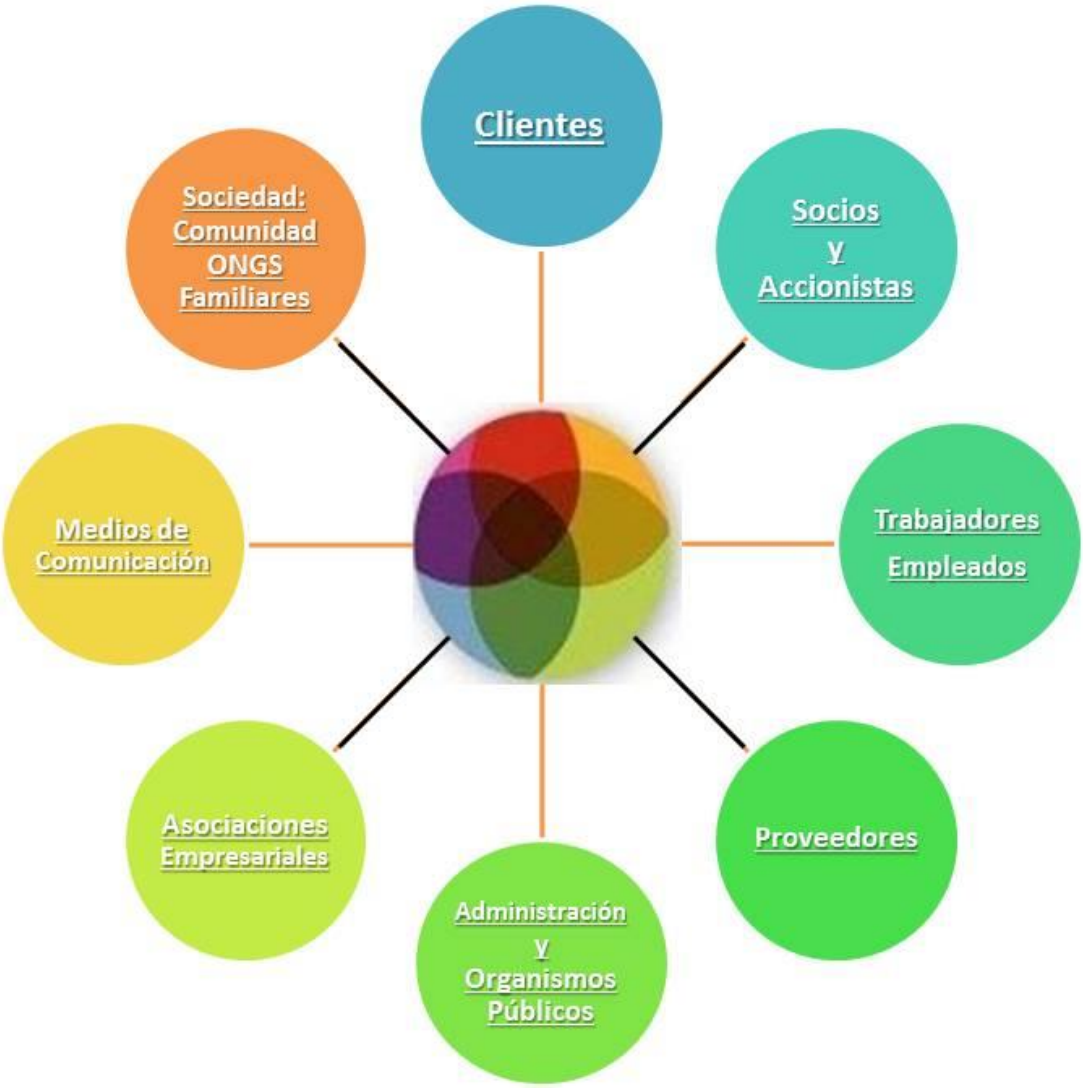


4. Grupos de Interés ó Stakeholders

GRUPO DE INTERÉS ó STAKEHOLDERS

Son los grupos o individuos relacionados con la empresa que se ven impactados por ella, y que también la impactan.

Zaragoza Servicios desarrolla la relación de la empresa con 8 stakeholders o 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: SOCIEDAD/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.

5. Compromiso con los clientes

Zaragoza Servicios, excede el umbral del servicio a terceros, siendo participes de las metas de nuestros clientes, las cuales asumimos como propias y tratamos de alcanzar con nuestro trabajo, asociando excelencia y resultados.

En **Zaragoza Servicios**, sentimos como propios los retos de nuestros clientes y les ayudamos mediante una fuerte cultura de compromiso en la consecución de los mismos, porque su éxito es nuestro éxito.

En **Zaragoza Servicios** el cliente es nuestra razón de ser y el principal eje de gestión de la Organización, la diversificación de los mismos nos aporta la experiencia enriquecedora aplicando sus beneficios en las siguientes colaboraciones.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

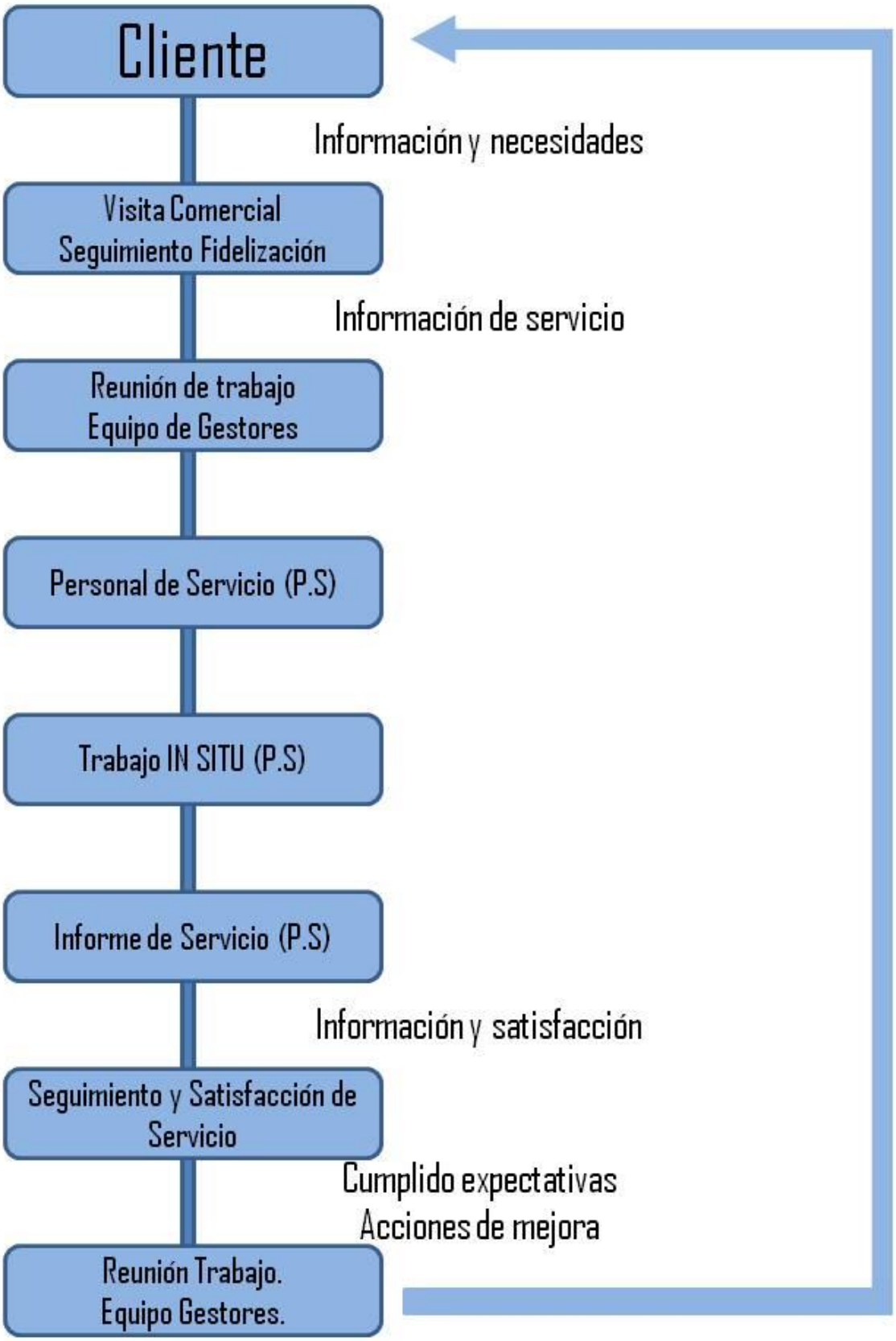
Continuando con los esfuerzos relacionados con la excelencia en la gestión empresarial, el grado de satisfacción de los clientes supone para **Zaragoza Servicios**, un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de la empresa.

Zaragoza Servicios goza de una relación de proximidad con el cliente, y dispone de un **Canal de Comunicación abierto**, basado en relaciones personales sólidas, estables y de confianza mutua de la satisfacción del cada cliente.

Zaragoza Servicios ha implantado un sistema de gestión de felicitaciones, quejas y atención al cliente mediante el **"Seguimiento del Servicio",** in situ en casa del cliente, y un doble filtro post-servicio.

Zaragoza Servicios, es reconocida y galardonada año tras año, con los **sellos Wedding Awards**, como la empresa de animación infantil más recomendada en Zaragoza por los usuarios de Bodas.net, desde 2012.

Zaragoza Servicios, es galardonada en 2015 con el **Sello de Oro en el Portal de Ocio Yumping.**


Cliente
Información y necesidades
Visita Comercial
Seguimiento Fidelización
Información de servicio
Reunión de trabajo
Equipo de Gestores
Personal de Servicio (P.S)
Trabajo IN SITU (P.S)
Informe de Servicio (P.S)
Información y satisfacción
Seguimiento y Satisfacción de Servicio
Cumplido expectativas
Acciones de mejora
Reunión Trabajo.
Equipo Gestores.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

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

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

Zaragoza Servicios no ha recibido sanción o amonestación derivada del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos o servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida.

En lo que se refiere al RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), **Zaragoza Servicios**, no ha recibido requerimientos o declaraciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, ni ha recibido ninguna sanción relativa a filtraciones, robos o pérdida de datos personales.

INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS

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

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

Mediante el Departamento I+D+I (Investigación+ Desarrollo e Innovación), esto se materializa de dos formas:

Por un lado, buscando la mejora nuestra metodología de gestión eficaz intentado reducir los plazos, mejorar el control de costes y reducir los riesgos de los proyectos y acciones.

Y por otro, con la búsqueda de nuevos nichos de mercado en el sector del ocio, eventos y servicios. Anualmente actualizamos todas las dinámicas existentes descatalogando alguna si fuera precioso.

Y lo más importante con el compromiso de innovación ofreciendo cada año nuevas dinámicas, talleres, espectáculos, actividades y animaciones.

En los últimos 5 años hemos lanzado un total de 29 dinámicas nuevas todas con un gran éxito de satisfacción y acogida.

Zaragoza Servicios está en cabeza a la vanguardia del sector. El 98% de nuestras actividades son dinámicas exclusivas de producción propia. Siendo empresa Pionera en España en adaptar las "Murder Mystery Party". Tenemos certificada y registrada nuestra actividad estrella "Cluedo en vivo", en el Registro de la Propiedad Intelectual.

Reconocimientos que avalan nuestro trabajo:

- Galardonados **Innovation & Excellence Awards Corporate Live Wire,** en marzo de 2020**.**
- Premio Global **Hospitality Awards, by LUX Life, en la categoría de Expertos en Actividades de Team Building,** en octubre de 2019.
- **Medalla de Oro al Mérito al Trabajo** de la Asociación de Europea de Economía y Competitividad, **2019**.
- **Empresa Creativa del año ARAME 2012.**

6. Compromiso con los Trabajadores

Zaragoza Servicios entiende que su capital humano, es el principal activo de la compañía, así como la gestión eficaz que de él se haga repercute en el modelo de excelencia de servicio a sus clientes que persigue la empresa, donde la formación y satisfacción de nuestros empleados juega un papel fundamental. Ello, sumado a la aportación social que se hace fundamentalmente en la integración laboral y ayuda a colectivos desfavorecidos o con dificultades para incorporarse al mercado laboral, centran el enfoque del desempeño social de la compañía.

SATISFACCION DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

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

Zaragoza Servicios diferencia, por un lado, **Personal de estructura,** con el que se realizan reuniones de trabajo semanales, una reunión anual individualizada (Enero), así como dos actividades de incentivos anuales en los meses de Junio y Diciembre.

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

Otras acciones enfocadas a la mejora de los mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de los empleados:

- Buzón físico de quejas, sugerencias y felicitación, en nuestras instalaciones.
- Buzón online en El Portal del empleado http://portaldelempleado.weebly.com
- Se está trabajando en materia de realización de Encuestas de satisfacción laboral a empleados.

Zaragoza Servicios con los resultados obtenidos hasta ahora está trabajando en varias líneas de mejora tanto internamente, como con los clientes para aumentar la duración de los contratos, y aumentar así la estabilidad laboral en la contratación del personal de servicios.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

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

Resultados que avalan la gestión de **Zaragoza Servicios**.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS: AÑO 2022

PLANTILLA MEDIA 2022 (15,20)

NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES: 299

- TRABAJADORES MUJERES: 215/ 71,91%
- TRABAJADORES HOMBRES: 84 / 28,09%
- TRABAJADORES EXTRANJEROS: 19 / 6,35%
- TRABAJADORES MAYORES DE 45 AÑOS: 17 / 5,69%

En la comparativa de totales y porcentajes desde el 2014, refleja un aumento tanto en la contratación general, como un aumento en los porcentajes en las contrataciones de colectivos de extranjeros y en las contrataciones de mayores de 45 años. Observamos de manera satisfactoria como las políticas implantadas reportan buenos resultados., manteniendo proporcionalmente a nuestra carga de trabajo y perfiles solicitados por nuestros clientes, unos niveles satisfactorios en los criterios de contratación basados únicamente en datos curriculares y experiencia con contrataciones tanto de personal extranjero como en la contratación de personal mayor de 45 años.

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

Buenas Prácticas

Zaragoza Servicios esta sensibilizada con los colectivos más vulnerables, y trabaja para que sus clientes también lo estén. Desde 2013, mantiene su compromiso a través de su programa ACCEDER, de la "Fundación Secretariado Gitano", cuya misión es ayudar a personas en riesgo de exclusión social a través de la integración laboral.

Acuerdo de colaboración con "YMCA", Asociación de Orientación Profesional para jóvenes entre 16-30 años que se encuentran en situación de inactividad formativa o laboral.

Colaboración con el Servicio de Orientación Laboral de la "Fundación Federico Ozanam", acogiendo en formación y prácticas laborales a personal con riesgo de exclusión social.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Zaragoza Servicios realiza actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa.

Estas actuaciones pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidad laboral y familiar entre los empleados de la empresa.

Acciones y buenas prácticas implantadas con la Plantilla de estructura:

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

Horario Flexible: los trabajadores pueden adaptar el cumplimiento de su jornada diaria para facilitar la conciliación de sus obligaciones profesionales y el disfrute de sus relaciones familiares y actividades de ocio. Asimismo, pueden compatibilizar las horas de trabajo presencial con teletrabajo, siempre que el porcentaje de horas presenciales sea superior.

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

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

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

Acciones y buenas prácticas implantadas con el Personal de servicios.

Actualmente 8 trabajadores de estructura disfrutan de un horario personalizado adecuado sus necesidades y circunstancias personales.

Todo el personal de servicios está contratado como Fijo Discontinuo, y **Zaragoza Servicios**, trabaja por adaptar los servicios tanto a los requerimientos de los clientes como a las necesidades y requerimientos laborales de cada trabajador y en cada momento, tanto en tipo de trabajos y servicios, turnos, horarios, etc.

FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

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

Zaragoza Servicios dispone de un “Plan Formativo 2023-25”, diferenciando, por un lado, Formación para el Personal de Servicios, y por otro, Formación para el Personal de Estructura.

FORMACIÓN PARA PERSONAL DE SERVICIOS

Formación de inicio

Para **Zaragoza Servicios** la formación de inicio parte de la idea de que no debe de haber "**ninguna persona en su puesto de trabajo sin formación previa"**. Y comprende el periodo previo a la incorporación al puesto de trabajo, con ella se pretende facilitar la adaptación a la empresa, a su entorno más próximo, para que el trabajador se sienta seguro y acogido por la organización.

El personal de servicios recibe el "Plan de acogida", que incluye "Manual de Bienvenida", con información relativa a la empresa, forma y pautas de trabajo, así como objetivos y valores de la compañía, Manuales Formativos para su puesto de trabajo, Formación e Información en materia de Prevención de Riesgos Laborales, y Pacto de Empresa con mejora de las condiciones laborales.

Formación de servicios

Zaragoza Servicios anualmente se realiza dos formaciones presenciales no regladas, en los meses de Marzo y Septiembre, para personal de servicios de reciente incorporación o incluso de personal que aún no ha iniciado su relación laboral.

Acciones Formación Personal de Servicio programadas:

Desde 2014 se mantienen un programa formativo con una media anual de 6-8 formaciones presenciales no regladas para el personal de servicios.

Además, en función de las necesidades y requerimientos de los clientes, **Zaragoza Servicios**, ha realizado formaciones específicas o adicionales no contempladas en el plan.

Acciones Formación Personal de Servicio demandadas:

Anualmente para la Contrata de Promoción de Zaragoza Congresos, una acción formativa a demanda. Formacion 2022: Neuromarketing Formacion reglada Online 60horas con dos sesiones presenciales obligatorias

FORMACIÓN PARA PERSONAL DE ESTRUCTURA

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

Resultados Formación 2012:

El personal de estructura ha rechazado las formaciones ofertadas mostrando desinterés alegando la baja calidad de los últimos cursos realizados a través de Fundación Tripartita. Por lo que, nuestro próximo hito es poder ofertarles una formación de calidad más acorde a sus necesidades.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Para **Zaragoza Servicios** la Seguridad y salud laboral de nuestros empleados es una de las máximas de la empresa, por lo que, ha implementado un completo "Plan de Prevención de Riesgos Laborales", el cual, se ha integrado en el conjunto de todas nuestras actuaciones, en todos los niveles y estamentos.

La Planificación en Prevención de Riesgos Laborales, nos rige por los siguientes principios y compromiso gerencial:

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

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

Los planes de prevención anuales van encaminados a:

- A las mejoras de las condiciones y medio ambiente de trabajo, dando prioridad a la eliminación de los riesgos en su origen y a las protecciones colectivas sobre los individuales.

- Las actividades de prevención estarán integradas en las actividades de trabajo, de tal forma que no puedan disociarse.

- La integración de la Prevención de Riesgos Laborales debe de estar claramente definida para todos los servicios y a todos los niveles.

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

Las especialidades del trabajador designado serán:

-Seguridad en el Trabajo.

-Higiene Industrial.

-Ergonomía y Psicosociología aplicada.

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

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

Zaragoza Servicios ha elaborado un completo "Sistema de Prevención de Riesgos Laborales", que se revisa anualmente (Enero), y que incluye:

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

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

Tras el estudio e investigación de los accidentes, se desprende que las políticas de "Información/Formación" implantadas funcionan. Por lo tanto, la corrección en las medias preventivas adoptadas al respecto derivan en recordar a los trabajadores la información-formación en su puesto de trabajo siempre deben permanecer atentos. Seguiremos trabajando en la misma línea anteriormente descrita

7. Compromiso con los Proveedores

Zaragoza Servicios busca trabajar con proveedores comprometidos que conozcan nuestras expectativas y que puedan adecuarse a las necesidades presentes y futuras de la compañía.

Zaragoza Servicios procura mantener con ellos una relación de confianza y de beneficio mutuo porque ellos son parte importante de nuestra decidida apuesta por la calidad y la excelencia.

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

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

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

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

Y siempre asegurando que la selección y contratación de proveedores se ajusten a los valores de la cultura corporativa y a los códigos de conducta que hemos elaborado al efecto.

Así, las relaciones de **Zaragoza Servicios** con sus proveedores se regirán por las siguientes pautas:

a) Objetividad.

b) Transparencia.

c) Confidencialidad.

d) No exclusividad.

e) Concurrencia.

f) Igualdad de oportunidades

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

1. Se primará objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate: calidad, capacidad técnica y productiva, precio y plazo de entrega.

2. Se velará por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los ámbitos de actuación.

3. Las condiciones generales no incluirán cláusulas abusivas que sean contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de **Zaragoza Servicios,** y del proveedor.

4. La contratación de bienes y servicios se ajustará a los principios de necesidad, idoneidad y austeridad en la realización del gasto.

5. En los procesos de homologación, selección y contratación de proveedores, se asegurará la concurrencia y la diversificación de ofertas entre los distintos proveedores. Se solicitarán al menos tres presupuestos a tres proveedores diferentes.

6. Todo proveedor involucrado en cualquier proceso de adjudicación recibirá información completa sobre el producto o servicio a suministrar.

7. La información facilitada será idéntica para todos los proveedores, de forma que ninguno disponga de ventaja inicial alguna, fomentándose la legítima competencia.

8. Ningún proveedor será invitado a participar en un proceso de adjudicación para cubrir aspectos formales.

9. Se pondrá a disposición del proveedor el Código de Conducta para los proveedores de **Zaragoza Servicios**.

10. Valor añadido de los productos o servicios.

8. Compromiso Social

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

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

Compromiso con el Pacto Mundial: 10 principios adheridos

Derechos Humanos

1. **Apoyar y respetar** la protección de los derechos humanos fundamentales.
2. Asegurarse de que sus empresas **no sean cómplices** en la vulneración.

Normas Laborales

3. Apoyar la **libertad de asociación** y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación.
4. **Eliminar** cualquier tipo de **trabajo forzoso** o realizado bajo coacción.
5. **Erradicar** el **trabajo infantil**.
6. Apoyar la **abolición** de las prácticas de **discriminación** en el empleo.

Medio Ambiente

7. Mantener un **enfoque preventivo** que favorezca el medio ambiente.
8. Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de **tecnologías respetuosas** con el medio ambiente.

Lucha contra la Corrupción

10. Trabajar **contra la corrupción** en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

DONACIONES

Zaragoza Servicios, realiza entre sus empleados desde 2012, dos acciones anuales en los meses de Mayo y Noviembre, mediante la "Recogida de ropa" en sus instalaciones. Posteriormente la ropa recogida es llevada y donada al "Albergue Municipal de Zaragoza".

Zaragoza Servicios realiza donaciones al "Club Hogar del Refugio de Zaragoza" y al "Banco de Alimentos de Zaragoza" de los excedentes de alimentos a la finalización de los eventos que organiza.

Zaragoza Servicios, realiza, programa y diseña actividades de Team Building solidarias con donaciones a diversas instituciones y colectivos en riesgo de exclusión social, así como a entidades como "Aldeas Infantiles".

PATROCINIOS Y COLABORACIONES

Zaragoza Servicios participa como patrocinadores y/o colaboradores en diferentes eventos, jornada y/o Galas Benéficas, en los que se ha solicitado su colaboración a favor de entidades como AECC, ASPANOA, Aldeas Infantiles, Asociación ADALA…

Desde diciembre de 2012, acompañamos al "Auténtico Papa Noel" en sus visitas sociales a escolares, asociaciones de niños discapacitados y ancianos.

ADAPTACION E INTEGRACIÓN

Zaragoza Servicios a adaptado sus dinámicas para la accesibilidad a las mismas para diversos colectivos como ONCE, Disminuidos Físicos de Aragón, ATADES, o "Asociación El Trébol" para familias en riesgo de exclusión social.

ACUERDOS Y CONVENIOS

Zaragoza Servicios, desde 2013 dispone de acuerdos de colaboración con diferentes entidades para contratación de personal en riesgo de exclusión social.

- Asociación YMCA, para la incorporación de jóvenes con riesgo de exclusión social al mercado laboral.
- Programa ACCEDER de la Fundación Secretariado Gitano.
- Acogida de personal en formación de la Fundación Federico Ozanam.

ACTIVIDADES Y SERVICIOS

Zaragoza Servicios, lleva la gestión y programación de actividades de diversos espacios lúdicos infantiles públicos, donde mensualmente se incluyen actividades de carácter tanto social como medioambiental.

Zaragoza Servicios, se ha especializado en la organización y gestión de eventos empresariales "Family Day", eventos en los que se pretende acercar las empresas a las familias. Y en los que **Zaragoza Servicios**, promueve la incorporación de "Sorteos Solidarios" a favor de alguna ONG infantil, tales como Aldeas Infantiles, Save the Children o Fundación Down.

9. Compromiso Medioambiental

POLITICA DE GESTIÓN INTEGRADA

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

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

POLITICA INTEGRADA
CALIDAD / MEDIOAMBIENTE / PREVENCION / RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Política Integrada de Servicios Auxiliares Zaragoza S.L., se define como:

El suministro de forma consistente de servicios que satisfagan los requisitos de los clientes así como los legales y reglamentarios aplicables tanto en lo referente a los propios servicios como en lo relativo a la seguridad y salud laboral, y el medio ambiente.

El aumento de la satisfacción del cliente mediante la eficaz aplicación del Sistema de Gestión Integrada (SGI), incluyendo los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos arriba citados.

La prevención de la contaminación y el uso eficiente de los recursos tanto en las instalaciones propias como en las del cliente.

La mejora de las condiciones de trabajo y el cuidado de la salud de las personas, mediante las directrices de protección y prevención integradas en las actividades de trabajo, de tal forma que no puedan disociarse y contando con la colaboración y participación de los trabajadores.

La integración dentro de su estrategia y gestión en aspectos sociales, laborales y éticos que vayan más allá de las exigencias legales, con el objetivo general de generar riqueza y bienestar para la sociedad de forma sostenible.

Este compromiso se materializa a través de la adopción de una ética empresarial responsable, de un código de conducta y buen gobierno y de la integración de requisitos específicos dentro del sistema de gestión integrado.

ZARAGOZA
SERVICIOS

La Dirección
Servicios Auxiliares Zaragoza S.L.
En Zaragoza a 08/08/2016

Política Integrada – PI Vers 201608 Página 1

APUESTA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Zaragoza Servicios conscientes del impacto que pueden generan en el medio ambiente nuestros servicios consideramos que una correcta gestión de los mismos debe integrar criterios de desarrollo sostenible, que garanticen una adecuada gestión de los recursos, una protección del entorno, y que a su vez respondan a las demandas de la sociedad.

Para ello hemos desarrollado una serie de procedimientos que permiten tener identificados los aspectos medioambientales de nuestros servicios con el objetivo de minimizar el impacto ambiental.

Acciones y buenas prácticas sobre las que se viene trabajando desde 2012:

Primero y primordial, nos comprometemos de manera pública a cumplir y hacer cumplir los principios, que constituyen nuestra "Política Medioambiental":

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

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

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

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

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

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

Zaragoza Servicios, de la mano de Zaragoza Congresos y la Fundación Ciudadano Verde, decide compensar de la emisión de CO2 generada por la empresa con la Plantación, de un árbol en el Bosque del Anillo Verde de Zaragoza, en 2012.

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

Zaragoza Servicios preocupada por el medio ambiente y consciente de cómo las empresas y organizaciones generan cada vez más documentación, ha desarrollado una nueva iniciativa para la gestión y reciclado de papel de manera adecuada. Nace así en 2013, una nueva línea de negocio con servicios "Gestión y Destrucción Documental Confidencial y Certificada", los cuales se unen e integran dentro de nuestra estrategia empresarial bajo el leitmotiv "Cada 50kg que destruimos y reciclamos, salvamos un árbol". Este servicio ha supuesto más de 416.807 kilos recogidos-destruidos y reciclados, lo que suponen un total de más de 8.336 árboles que no han sido talados (Datos actualizados a diciembre de 2022).

Zaragoza Servicios, en 2016 se ha adherido al Programa de ECODES y del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente "Un millón por el clima", como "Entidad Comprometida". Este compromiso lo ha hecho extensivo a toda la plantilla tanto de estructura como al personal de servicios, a los que se le ha invitado a "Unirse y Comprometerse como Ciudadanos".

INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES

Zaragoza Servicios bajo las Pautas del Programa WWF "OFFicinas Eficientes", viene implementado medidas para reducir el impacto medio ambiental y de ahorro energético desde 2012. La aplicación de dichas medidas, han resultado muy útiles y fáciles de incorporar. Obtenido ahorros económicos y energéticos, reduciendo las emisiones de CO2, mejorando el confort y salud de los trabajadores.

BUENAS PRÁCTICAS:

Zaragoza Servicios, en Julio de 2013 se muda a unas instalaciones más eficientes:

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

ACCIONES Y PAUTAS ADOPTADAS

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

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

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

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

Utilización de regletas con interruptores de encendido.

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

Todos los equipos informáticos disponen marcado Energy Star, que cumple con las normativas medioambientales.

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

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

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

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

Implantación del uso de Cuadernos Digitales Rocketbook, para minimizar y llegar a eliminar el uso de cuadernos de papel.

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

Compra de impresora multifunción que cumple con las normativas medioambientales Energy Star, y utilización del modo ahorro de energía.

Pautas de impresión. Como norma general imprimir únicamente lo estrictamente lo necesario, acumular trabajos de impresión, y configuración de los equipos informáticos para la impresión de documentos en modo borrador, utilizando tinta en blanco/negro, y la impresión a dos caras.

Residuos y vertidos:

Implementación de la regla de las tres R's: **R**educir, **R**eutilizar y **R**eciclar, lo máximo posible.

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

Instalación de contenedores para rollos, cartones y tapones de plástico para nuestras dinámicas y programas de educación infantil. Participación e implicación de todo el personal de estructura en la recogida desde sus domicilios.

Recogida selectiva de residuos, y reciclado de los mismos, con la instalación de basureras-contenedores, que posteriormente son depositados en los contenedores urbanos dispuestos al efecto. Del mismo modo utilizamos contenedores selectivos para la recogida de los residuos generados en los eventos que organizamos.

Recogida de pilas y equipos informativos obsoletos son llevados al punto limpio.

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

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

Zaragoza Servicios, no genera residuos catalogados como peligrosos.

Zaragoza Servicios, no ha recibido sanciones o denuncias ambientales.

Zaragoza Servicios, lleva la gestión y programación de actividades de diversos espacios lúdicos infantiles públicos, donde mensualmente se incluyen actividades de carácter medioambiental.

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

Zaragoza Servicios, incide con acciones para la sensibilización y buenas prácticas entre los trabajadores para reducir más el consumo, y por tanto, reducir entre todos los impactos generados.

Zaragoza Servicios, tras la implantación de las buenas prácticas anteriormente descritas, realiza mediciones anuales del gasto de consumo anual de luz (kilovatios), gasto anual de agua (promedio día en metros cúbicos), gasto anual en fotocopias e impresión y consumo anual de carburante

Tras un análisis pormenorizado de los datos se desprenden las siguientes conclusiones: gran ahorro de costes tras la implantación en 2012 y años posteriores. Desde 2015 los consumos han ido en aumento, pero de una manera proporcional a las medidas adoptadas y muy controlado. Ya que se ha pasado de 4 puestos de trabajo a 10 puestos de trabajo en oficina. Debemos seguir trabajando con nuevas campañas de sensibilización y acciones correctoras, para seguir reduciendo los consumos de manera proporcional a los puestos de trabajo.

Uno de los principales logros de **Zaragoza Servicios**, aun teniendo en cuenta el importante aumento del volumen y carga de trabajo, ha sido el ahorro considerable en el coste anual de consumo en fotocopias. Gracias y principalmente a la eliminación de las impresoras individuales y debido a las incidentes políticas de sensibilización al respecto para un correcto uso de la impresión.

ECOCONDUCCION

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

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

Zaragoza Servicios, desde 2016 apuesta únicamente por vehículos con la certificación ECO, Modo ECO drive y Eco Ambiente, funciones que optimizan el consumo de carburante y produce una menor emisión de gases de efecto invernadero. Además de buscar vehículos concebidos con piezas recuperables en el 95%.

ante la necesidad de un nuevo vehículo a comienzos de 2016, se apuesta por una furgoneta DACIA con la **certificación ECO²**, es decir, un vehículo concebido con la voluntad de respetar el medio ambiente a lo largo de su vida, tanto en la fabricación como en la utilización y hasta finalizar la vida del vehículo.

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

Guía de consejos de conducción para reducir el consumo y así contribuir a preservar el medio ambiente:

1. Utilizar bien las marchas: se recomienda circular en la marcha más larga posible. Al encender el coche hay que pisar el embrague y sin acelerar. Después, meter la primera marcha, acelerar de forma suave y cambiar a segunda a los dos segundos o a unos seis metros de trayecto recorrido, porque es la que más consume. Después, hay que subir de marchas hasta la quinta desde los 50 km/h, en coches de pequeña y media cilindrada, y 60 km/h, en los de gran cilindrada. Esto no significa llevar el coche ahogado, porque podría ocurrir alguna avería a la larga. Si para mantener la velocidad hace falta pisar el acelerador más de las dos terceras partes de su recorrido, el vehículo no va bien y hay que bajar de marcha. Lo idóneo es ir entre 2.000 y 2.500 rpm en los motores de gasolina y entre 1.500 y 2.000 en los motores diésel.

2. Meter bien el embrague: No hay que utilizarlo para frenar, y en cuanto a la transición de marchas, debe ser rápida, sin sufrir grandes descensos de revoluciones.

3. Mantener una velocidad uniforme: acelerar y frenar de forma constante no es bueno para el vehículo y consume mucho combustible. Tampoco hay que abusar de la velocidad, porque el consumo se dispara a partir de los 100 km/h.

4. Actuar con anticipación y frenar con el motor: hay que adaptarse con antelación a las condiciones de la carretera. No hay que frenar cuando quedan dos metros, sino aprovechar la inercia y frenar suave. También es importante reducir con las marchas engranadas (freno motor). No se debe bajar una pendiente en punto muerto, porque consume combustible y es peligroso (desgasta los frenos). Antes de entrar en una curva, hay que levantar el pie del acelerador y, si fuera necesario, reducir de marcha. Una vez en la curva, se debe mantener la velocidad con el pie estable en el acelerador. En las caravanas es mejor circular sin acelerones ni frenadas. Con una marcha engranada, sin pisar el acelerador y a una velocidad superior a 20 km/h, no hay consumo de carburante.

5. Mantener una temperatura interior adecuada: en verano se puede ir a 23-24ºC y en invierno ir más abrigados. No hay que abrir las ventanillas a alta velocidad, porque se produce una mayor resistencia al aire y un mayor consumo de carburante, ni abusar del aire acondicionado o climatizador, uno de los equipos accesorios que más consume.

6. Llevar bien los neumáticos y de alta eficiencia: las ruedas son responsables de hasta el 20% del consumo de combustible. Su falta de presión aumenta el gasto y es causa importante de accidentes. Los fabricantes recomiendan revisar la presión una vez al mes. Lo apropiado son los neumáticos de calificación energética A, que ahorran combustible (medio litro por cada cien kilómetros en un coche con un consumo de siete litros por cada cien kilómetros, ofrecen más seguridad y generan menos ruido y contaminación.

7. Realizar los mantenimientos periódicos: mantener los niveles y filtros ahorra combustible y reduce las emisiones contaminantes, mientras que detectar posibles fallos puede evitar averías más graves.

8. No sobrecargar el vehículo: llevar más peso del necesario o distribuir mal la carga incrementa el consumo. Tener una baca con equipaje puede aumentar el gasto hasta un 39% a una velocidad de 120 km/h.

9. Apagar el motor: un coche detenido con el motor encendido consume hasta 0,7 litros/hora. Si se está parado más de dos minutos (si el automóvil tiene más de diez años, menos de dos minutos), hay que apagarlo, una práctica que se puede hacer de forma frecuente sin perjudicar el motor.

10. Elegir un coche que priorice la conducción "verde": algunos modelos incorporan tecnologías que reducen el consumo de combustible, optimizan el cambio de marchas, paran el motor cuando se detiene el vehículo, etc.

COMUNICACIÓN POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

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

Zaragoza Servicios en el momento de la contratación informa y forma a todo el personal también en materia de buenas prácticas medio ambientales (Portal del Empleados). Desde 2016 se les invita a comprometerse públicamente en la campaña "Un millón por el clima".

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

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

Zaragoza Servicios consciente de que no hay acción pequeña y que todas cuentan manifiesta, en todas sus comunicaciones electrónicas tanto interna como externamente, a todos sus grupos de interés, con los que, interacciona, su compromiso medioambiental, incorporando un recordatorio del mismo.

Por favor, contribuya al cuidado del medio ambiente, no imprima este correo si no es necesario.

10. Certificaciones externas, Cierre y Contacto

Zaragoza Servicios participa en el Plan de Responsabilidad Social de Aragón desde su primer año de creación en 2016, para la certificarnos y obtención del Sello que nos acredita como PYME **"Responsable Socialmente en Aragón".**

Este distintivo respalda nuestro compromiso ético, social, medioambiental y de transparencia. Anualmente hemos renovado nuestro compromiso hasta la actualidad RSA2023.

Porque una Memoria de Responsabilidad no son sólo palabras, sino un reflejo de la conciencia social de una organización, **Zaragoza Servicios** publica su Memoria íntegra en formato digital con el fin de preservar los recursos naturales.

Todos los derechos reservados.

Memoria Elaborada por Zaragoza Servicios, a Junio de 2023.

Zaragoza Servicios

Calle Río Duero 13, local- 50003

Tfnos. 976 24 19 40 – 876 77 64 00

rsc@zaragozaservicios.es