

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DINOPOLIS, SOCIEDAD GESTORA CONJUNTO  
PALEONTOLÓGICO DE TERUEL**

CIF:A44180057

Polígono los Planos s/n

44002 - Teruel

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SOCIEDAD GESTORA DEL CONJUNTO PAEONTOLÓGICO DE TERUEL, S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Los Planos, s/n

44002 - TERUEL

#### 03 - Sector. Actividad

Parques de atracciones y Museos

#### 04 - Año comienzo actividad.

2001

#### 05 - Número de personas empleadas

Media del ejercicio 2023: 62,45 empleados

#### 06 - Persona contacto

María Calabuig Fort

#### 07 - E-mail contacto

[facturacion@dinopolis.com](mailto:facturacion@dinopolis.com)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

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

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

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

#### **1.1 Información adicional**

A nivel político nos vemos afectados ya que hay miembros en nuestro Consejo de Administración de cargos públicos, de forma que, cuando hay cambios en cargos políticos puede verse modificado.

A nivel social se ha desarrollado un Plan de Igualdad y se lleva a cabo formación sobre este tema a todos los empleados.

A nivel tecnológico se ha aumentado la presencia en redes sociales y la información y comunicación con el cliente adaptándonos a las nuevas tecnologías (chat, nueva web,...).

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Creemos que requieren de una gestoría o empresas consultoras más especializadas en estos temas.

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

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

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **3.1. Información adicional**

En los últimos ejercicios hemos llevado a cabo una serie de medidas que influyen en alguno de los retos planteados: inversiones para la reducción del consumo eléctrico, cambio en la contratación del suministro para que la energía consumida sea de origen totalmente renovable, implantación y formación del Plan de Igualdad.

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

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

#### **4.1. Información adicional**

Desde al año 2008, anualmente se llevan a cabo unas Jornadas de Puertas Abiertas Solidarias, cuya recaudación se destina a un fin social y benéfico.

Existen eventos solidarios y deportivos en los que colaboramos proporcionando entradas o descuentos.

A nivel medioambiental, las inversiones mencionadas anteriormente han sido realizadas por el IAF (propietario de las instalaciones) por petición de la empresa.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

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

#### **5.1. Información adicional**

Somos conocedores de los grupos de interés que se ven afectados por nuestra actividad:

- Empleados: se encuentran totalmente identificados a través de contratos y sistema de fichaje.
- Clientes: se elabora una base de datos con todos aquellos que han aceptado recibir comunicaciones y promociones nuestras.
- Agencias de viajes y Touroperadores que venden nuestros servicios, los cuales tenemos identificados mediante contratos y en la base de datos de la organización.
- Oficinas de Turismo: que disponen de información de nuestro parque e informan a los turistas.
- Colegios: Desde el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, nos hicieron llegar un listado de los colegios de la provincia de Teruel a los que se les envían las diferentes promociones y tarifas especiales de grupos.
- Proveedores: Existe una base de datos diferenciada por áreas.
- Establecimientos turísticos y hosteleros de la zona: el Departamento de Turismo nos actualiza cada año el listado de alojamientos turísticos de la provincia.
- Organismos públicos: Ayuntamiento de Teruel y de los pueblos donde tenemos sede, Comarcas, Diputación Provincial de Teruel, Gobierno de Aragón, Instituto Aragonés de Fomento.
- Otras entidades: AEPA (Asociación Española de Parques de Atracciones), CEOE, Cámara de Comercio, ADEA (Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón).

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **6.1. Información adicional**

No conocemos de manera formal las necesidades y expectativas; sin embargo, sí que mantenemos reuniones con diferentes proveedores para firmas de contratos y negociaciones comerciales.

Del personal sí que tenemos identificadas las necesidades, ya que el Comité de Empresa se encuentra en continuo contacto con el Departamento de Recursos Humanos, además existe un buzón de sugerencias a través del cual pueden hacer llegar sus quejas y propuestas de mejora.

Con las organizaciones empresariales hay relación continua y Dinópolis ha participado activamente en aquellos eventos en los que nos han solicitado nuestra presencia como proyecto tractor en la provincia de Teruel.

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los**

## **responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

El equipo directivo establece el protocolo de normas internas de la empresa a comienzo de temporada, y posteriormente con reuniones periódicas van actualizándolo o modificándolo en caso de ser necesario.

Este documento se entrega anualmente y con cada nueva incorporación a todo el personal de la empresa.

¿pacto de empresa?

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

Sí, si bien exclusivamente los más implicados

### **8.1. Información adicional**

Al inicio de la temporada, por parte de gerencia, se hace una reunión con los trabajadores para presentar las novedades y resolver las dudas que estos puedan tener.

El equipo directivo maneja toda la información que traslada a las personas de su departamento en el momento en el que se ven implicados.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Actualmente hemos iniciado la obtención del sello RSA y nos disponemos a iniciar el desarrollo de la memoria del plan de RSC.

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

No disponemos todavía de un plan de RSC.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

### **11.1. Información adicional**

Hasta el año 2019 se estuvieron realizando encuestas de satisfacción del cliente, para que pudieran valorar cada área de la organización (tienda, espectáculos, restauración,...) y aportaran sus propuestas de mejora.

Dado que hemos incorporado un nuevo programa de gestión y venta de entradas, estamos trabajando en la forma de recoger estas opiniones de forma online e integrarlas en este nuevo sistema.

Actualmente, la opinión de los clientes nos llega a través de las redes sociales, donde el cliente deja su opinión y se establece una vía directa de comunicación con él.

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

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

#### **12.1. Información adicional**

Las mejoras se identifican a través de las opiniones que recibimos en redes sociales, chat y sugerencias por escrito. Se estudia y se valora cada caso para ver si es susceptible de mejora.

Por ejemplo: cambios de fechas en las entradas y devoluciones dentro de la misma temporada, información de alérgenos en todos los productos y adaptación de cualquier menú a todo tipo de casuística que se nos pueda plantear.

Se estudia la necesidad de cada cliente para adaptarnos y conseguir la mayor satisfacción.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

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

#### **13.1. Información adicional**

Pertenecemos a la Asociación Española de Parques de Atracciones (AEPA), en la que se realizan reuniones periódicas para intercambiar opiniones dentro del sector.

Se realizan visitas a otros parques temáticos, ferias del sector (retail, restauración).

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

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### **14.1. Información adicional**

En el año 2023 comenzamos la comercialización de productos de proximidad en el área de tienda, colaborando así con la Fundación Térvalis y su Centro Especial de Empleo, con sus productos de lavanda.

En el área de restauración, algunos de nuestros productos son de "kilómetro cero" ya que se adquieren a proveedores de la zona.

En general, desde nuestros inicios siempre se ha apostado por trabajar con empresas situadas en la zona.

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

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

**15.1. Información adicional**

Se valoran las necesidades que puedan plantear los clientes y se da respuesta a aquellas reclamaciones tramitadas por vía legal.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

**16.1. Información adicional**

Se proporciona información detallada de todos los productos.

En el caso de las entradas, además de las diferentes tarifas, se explican las ventajas e inconvenientes de cada tipo de entrada para que el cliente decida la mejor opción.

En el área de restauración se informa de los menús, precios y alérgenos.

En la tienda online, vienen especificadas las características de los productos que hay a la venta.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

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

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

**17.1. Información adicional**

Existe un buzón de sugerencias a disposición del personal donde pueden volcar sus opiniones.

Tanto a nivel individual como a través del Comité de Empresa, existe comunicación directa con el director de Recursos Humanos.

**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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que

contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

#### **18.1. Información adicional.**

Disponemos de un Plan de Igualdad elaborado en 2022, que se presentó a todos los trabajadores de la empresa y anualmente se hace formación al respecto.

El comité de igualdad hace reuniones periódicas con la finalidad de mantenerlo en constante actualización, con la periodicidad con la que se ha estipulado en él.

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

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

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

A los trabajadores fijos se les permite cierta flexibilidad horaria aquellos días en los que el parque permanece cerrado al público.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

##### **20.1. Información adicional.**

Al inicio de cada temporada, la empresa proporciona una formación obligatoria común para todos los empleados y una formación, también obligatoria pero más específica, para cada área.

Además los empleados fijos, pueden solicitar al departamento de Recursos Humanos aquella formación que consideren importante para el desempeño de sus funciones.

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

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

##### **21.1. Información adicional.**

Cada año, de cara a la apertura, se realiza formación obligatoria en materia de Prevención y Extinción de Incendios, atención al cliente, manipulador de alimentos, uso de desfibriladores y primeros auxilios, etc., en función del puesto desempeñado en la empresa.

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

### **22.1. Información adicional.**

A través de la mutua se evalúa cada puesto de trabajo para identificar los riesgos y establecer así una prevención de riesgos específica por áreas.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

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

### **23.1. Información adicional.**

No se han definido criterios de compra responsable bien definidos, aunque se adquieren productos de cercanía y comercio local en la medida de lo posible.

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

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

### **24.1. Información adicional.**

Fundamentalmente, el criterio de selección es la relación calidad precio del producto y la calidad del servicio que proporciona el proveedor.  
A igualdad de condiciones se intenta favorecer el comercio local.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

## **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

### **25.1. Información adicional.**

Con las entidades Caja Rural de Teruel y Diputación Provincial de Teruel, se firman acuerdos anuales con el fin de fomentar la cultura y el conocimiento paleontológico dentro de la comunidad escolar.

Colaboramos con Fundación Pequeño Deseo siempre que lo solicita, facilitándoles la visita totalmente gratuita y regalos a las familias afectadas.

Anualmente se organizan las Jornadas de Puertas Abiertas Solidarias, en las que se



venden entradas a un precio simbólico cuya recaudación se destina a diversas asociaciones y ONG locales, regionales o de ámbito estatal para desarrollar proyectos claves para ellos.

De manera puntual se colabora en eventos deportivos y solidarios proporcionando entradas y descuentos a sus participantes.

Se destina una partida presupuestaria anual a la Fundación Conjunto Paleontológico de Teruel, para la investigación en sus proyectos..

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

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

##### **26.1. Información adicional.**

Aquellos descubrimientos y proyectos llevados a cabo por la Fundación Paleontológica de Teruel, son incorporados a nuestra organización en la exposición del Museo Paleontológico de Teruel y de nuestras sedes, dándolos así a conocer a nuestros visitantes.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

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

##### **27.1. Información adicional**

En términos generales, salvo la colaboración con la Fundación Dinópolis y las Jornadas de Puertas Abiertas Solidarias que se encuentran planificadas con antelación, el resto de acciones, no todas se comunican a todo el personal de la empresa.

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

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

##### **28.1. Información adicional**

Se comunican aquellas acciones llevadas a cabo por la organización que se consideren oportunas: hallazgos paleontológicos y celebración de Jornadas de Puertas Abiertas.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

No existe una planificación para estos temas.

#### **29.1. Información adicional.**

No existe una planificación como tal.

Sí que se realiza una segregación de los residuos para su posterior reciclaje, proporcionando a los visitantes papeleras diferenciadas para cada tipo de residuo.

Con la implantación de medidas tales como: inversión en la mejora del sistema de iluminación, detectores de presencia en determinadas zonas del parque o cambio en el contrato de suministro hacia energía verde, se ha conseguido una reducción en el consumo eléctrico disminuyendo así nuestro impacto ambiental.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

##### **30.1. Información adicional.**

Se realizó el cálculo de la huella de carbono de la organización del año 2021 de forma que nos encontramos en posesión del sello "calculo", y se ha llevado a cabo formación en la materia para continuar realizando dicho cálculo, con la intención de conseguir el sello "reduzco" y "compenso".

### **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

##### **31.1. Información adicional**

A fecha de hoy, no desarrollamos ninguna estrategia de economía circular.

### **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?**

No de una manera formal

##### **32.1. Información adicional**

Al no realizar acciones en materia ambiental, no hay información al respecto que haya que comunicar a nuestros grupos de interés.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

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

### 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?**

5

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

El gran impacto económico y social que Dinópolis ha tenido en toda la provincia de Teruel.

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

En los aspectos medioambientales deberíamos hacer más hincapié, ya que es el área en la que menos se ha trabajado hasta el momento.

A nivel social y de personas empleadas nos faltaría establecer protocolos de actuación y de medición de las acciones que sí que llevamos a cabo.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta