



COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

D./D^a. ÁNGEL DOLADO PÉREZ, con DNI 17.706.862-J en calidad de Justicia de Aragón, en representación de la Institución EL JUSTICIA DE ARAGON, con C.I.F S-5090001-H, y domicilio en C/ DON JUAN DE ARAGON, 7 de ZARAGOZA, en uso de las atribuciones que me confieren la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Asimismo, declaro que la Institución está al corriente en las obligaciones con Hacienda y con la Seguridad Social.

En ZARAGOZA, a 14 de JULIO de 2020.

PRINCIPIOS DEL PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN

1.- TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la organización. Para ello, se promueve una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

Poner a disposición de usuarios, proveedores, financiadores, donantes y sociedad en general, de forma accesible y clara, información suficiente que garantice la transparencia y las buenas prácticas de la organización, en especial, en lo referente a la gestión de fondos públicos.

2.- SOSTENIBILIDAD

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la organización, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en la comunidad en la que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Establecer un diálogo con los interlocutores y adquirir compromisos con sus grupos de interés.

3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS Y VOLUNTARIAS

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente de trabajo. Realizar actuaciones para:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Promover la seguridad, salud e higiene en el espacio de trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual, cultural y/o por razón de sexo).
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la organización para su inserción.
- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades de acceso y desarrollo profesional.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas y voluntarias.
- Vincular la promoción y el reconocimiento de las personas empleadas y voluntarias a sus condiciones de mérito y capacidad.

4.- EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Apostar por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a los usuarios en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con los usuarios se basan en:

- Ofrecer a los usuarios productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Ser claros en la difusión de los productos y servicios de forma que el usuario entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la organización de modo que sus usuarios y sus financiadores y donantes obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar la calidad, eficacia y eficiencia de los productos y servicios de la organización y atender de forma rápida y eficaz las quejas y reclamaciones.
- Evitar ofrecer beneficios o ventajas a unos usuarios en perjuicio de otros.

5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para todas las personas de la organización y, en concreto, para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, exigir una relación ética y responsable con los proveedores, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido, promover actuaciones destinadas a:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la organización y vayan alineados, en la medida de lo posible, con la organización.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Respetar y gestionar una adecuada política de conflicto de intereses aplicable de forma especial a los miembros de los órganos de dirección de la organización.

6.- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE

Fomentar el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas se impulsan:

- Acciones encaminadas a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

CIF:S5090001H

C/D. Juan de Aragón nº:7.-

50003 - Zaragoza

Zaragoza

01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

El Justicia de Aragón

Forma jurídica

Institución pública

Número de socios (en caso de asociaciones)

.

Número de miembros Junta/Patronato

Institución unipersonal

Dirección - CP - Población

Calle Don Juan de Aragón, 7

50001 Zaragoza

Sector/Ámbito de actuación.

Comunidad Autónoma de Aragón

Actividad principal

Tiene como misión la protección y defensa de los derechos y libertades individuales o colectivos reconocidos en el Estatuto, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés velando por su defensa y aplicación, y la defensa del Estatuto.

Colectivo principal atendido

1. Para la efectiva protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos por el Estatuto de Autonomía podrán dirigirse al Justicia de Aragón solicitándole que actúe en relación con la queja que formulen:

a) Las personas físicas o jurídicas que manifiesten un interés legítimo relativo al objeto de la queja. No será impedimento para este derecho la nacionalidad, la residencia, la minoría de edad, la incapacidad legal del sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión ni, en general, cualquier relación de sujeción o dependencia especiales de una administración o de un poder público.

b) Los Diputados de las Cortes de Aragón, las Comisiones de Investigación y, también, la que se encargue de las relaciones con el Justicia.

c) Los miembros de las Corporaciones Locales podrán solicitar la intervención del Justicia en su ámbito territorial.

2. La correspondencia y otras comunicaciones que las personas privadas de libertad por el hecho de encontrarse en centros de detención, de internamiento o de custodia quieran tener con el Justicia de Aragón, gozarán de las garantías establecidas por la legislación vigente para la comunicación con Jueces y Tribunales.

Año comienzo actividad.

La Institución tal y como se concibe en la actualidad está regulada por la ley 4/1985 de 27 de junio y su funcionamiento comenzó en 1987.

Número de personas empleadas - media anual

24

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

7

Número de voluntarios

Ninguno

Persona contacto

M^a Jesús Lite Martín
Secretaria General

E-mail contacto

mjlite@eljusticiadearagon.es

Página web

<http://eljusticiadearagon.es/>

1 GENERAL

Las entidades que se hallan a la vanguardia en la creación de modelos de gestión novedosos han descubierto que el compromiso de abordar problemas sociales puede ser un aspecto clave a la hora de favorecer una cultura organizativa que conduce a unos rendimientos y una consecución de objetivos elevados.

Las entidades responsables tienen en cuenta el enfoque sobre la esfera de influencia de la organización (responsabilidad sobre otros) y la evaluación de sus impactos (cambios positivos o negativos en la sociedad), así como una serie de principios de actuación responsable a seguir y tareas en las que trabajar:

- Responsabilidad: en el sentido de poder responder por las decisiones o actividades de la entidad, impactos en la sociedad o el medio ambiente ante las autoridades legales o sus grupos de interés.
- Transparencia: apertura en las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, a la economía o el medio ambiente, y la voluntad de comunicarlas de una manera clara, precisa, oportuna, honesta y completa.
- Ética: comportamientos que son acordes con los principios aceptados del derecho y la buena conducta en el contexto de una situación concreta y de acuerdo con los estándares y normas

nacionales o internacionales

- Respeto y conocimiento de los grupos de interés o stakeholders, individuales o grupales, que tienen interés en alguna decisión o actividad de la organización.

- Cumplimiento de la ley

- Cumplimiento de los derechos humanos y su importancia a la hora de respetarlos y promoverlos.

Uno de los aspectos más significativos en la gestión responsable es la proactividad y anticipación de la entidad a la hora de conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Disponer de una organización alineada con y apoyada por sus stakeholders da la posibilidad de contar con auténticos embajadores de la marca que contribuyen a generar confianza, incrementar la reputación de la entidad y, con ella, el cumplimiento de su misión.

Otro aspecto fundamental para las organizaciones sin ánimo de lucro sean de carácter social, sanitario, cultural, científico, medioambiental, deportivo, educativo, etc. es la necesidad de comunicar y ser transparentes. Saber transmitir qué hacen, cómo lo hacen y por qué lo hacen forma parte de su propia esencia.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas sobre cómo las entidades se enfrentan a contextos, conceptos y tendencias novedosas con el objetivo de valorar cómo dan respuesta e incorporan estos aspectos en su gestión diaria de forma responsable y sostenible en el tiempo. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder a cuestiones como:

- Tendencias globales: importancia para su entidad y la forma de incluir en su gestión diaria, los distintos retos económicos, sociales y ambientales.

- Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales: incluir nuevas formas de gestión alineado con la estrategia de la entidad

- Diálogo con los grupos de interés/stakeholders: conocimiento de sus grupos de interés y vías de comunicación definidas con ellos

- Transparencia y buen gobierno de la entidad: existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta a disposición de las personas que trabajan en la entidad.

- Comunicación: transmisión de una imagen fiel de la entidad, de una utilización responsable de recursos recibidos y generados, de una respuesta adecuada a necesidades sociales existentes

- Plan de Responsabilidad Social: existencia de planes de actuación, seguimiento y evaluación integrados en la estratégica de su entidad.

1.a Tendencias Globales

Importancia para su entidad y la forma de incluir en su gestión diaria, los distintos retos económicos, sociales y ambientales.

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

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**

- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,)**

- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)**

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,**

educación, formación....)

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la entidad y se ponen marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

La Institución va más allá de la tramitación de quejas de los ciudadanos como mecanismo para la defensa de los derechos y libertades individuales y colectivas de la ciudadanía aragonesa. Ésta tiene el compromiso de detectar "perse" y abordar de manera proactiva necesidades sociales a través de otras herramientas como la mediación, las mesas de trabajo y otras formulas variadas de gobernanza. Ello favorece una cultura organizativa que conduce a una mayor consecución de los objetivos en tanto que favorece la colaboración interinstitucional, por otra parte actúa con carácter no solo correctivo sino fundamentalmente preventivo. Este carácter proactivo de la Institución tiene por objeto generar impactos positivos en la sociedad de manera que se edite la presentación de quejas. Ésta anticipación de la Institución a las necesidades y expectativas a la ciudadanía aragonesa es lo que nosotros denominamos en el análisis de impactos " la no-queja ".

Asimismo, la Institución en su afán de ser útil para la ciudadanía aragonesa y no generar falsas expectativas entre sus grupos de interés, comunica a ésta a través de todos los medios de que dispone (web, seminarios, publicaciones, medios de comunicación, redes sociales, de manera directa,...) su misión, visión, valores y alcance. En relación con las administraciones con las que se relaciona, además de los cauces formales, se potencia la comunicación informal de una manera más directa, mediante reuniones bilaterales y el uso de las tecnologías de la comunicación.

Por otra parte, a nivel interno, la Institución establece mecanismos como mesas de negociación, reuniones generales, grupos de trabajo temáticos, buzón de sugerencias, contactos directos, al objeto de garantizar que la información llega a todos los empleados y que existe un feed-back de ellos hacia la dirección. Con este flujo bidireccional se pretende garantizar la alineación de los empleados con la misión y visión de la Institución.

El Justicia reporta anualmente sus impactos sobre las cuestiones anteriormente citadas tanto a través de su informe anual como de informe especiales.

Asimismo aspectos concretos sobre estos temas globales se especifican en acciones que se desarrollan a través de este diagnostico.

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

Si

2.1. Información adicional

Consideramos que sí puesto que incluso de manera individual se pueden desarrollar acciones en línea con la responsabilidad social. Por un lado vemos que es un handicap porque carece de personal suficiente para planificar las acciones, pero por otra parte el tener un tamaño pequeño facilita la comunicación directa y no formal, lo que puede facilitar la alineación del personal con la misión y visión de la entidad.

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

Inclusión de nuevas formas de gestión alineadas con la estrategia de la entidad, que

demuestren una optimización de recursos, una devolución adecuada a organismos financiadores y un ajuste a las necesidades existentes.

3.- Al planificar la actividad de su entidad, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

Se plantea y planifica de forma voluntaria y diferenciada en el corto, medio y largo plazo mediante el diseño e implementación de planificaciones estratégicas.

3.1. Información adicional

Se ha elegido la opción 5ª aunque hay que tener en cuenta que se trata de una Institución unipersonal cuyo mandato legal tiene una duración de 5 años.

Los compromisos adquiridos por El Justicia de Aragón en su toma de posesión, han sido el fundamento de la planificación estratégica de la Institución 2018-2023.

Alineado con esta planificación, el informe anual se ha reestructurado al objeto de presentar las actuaciones y los impactos de la Institución de una forma más sencilla, coherente y transparente.

4.- La entidad se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone

La entidad analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

4.1 Información adicional

La Institución dispone de un presupuesto presentado a las Cortes de Aragón y aprobado junto al de éstas por el Gobierno de Aragón.

La Institución analiza anualmente sus necesidades y ajusta las partidas presupuestarias a las mismas con la premisa que fue el compromiso de El Justicia de Aragón de no incrementar el presupuesto salvo los mínimos legalmente establecidos.

En cuanto a la ejecución, el compromiso es no sobrepasar el 90 por ciento del presupuesto anual al objeto de tener un remanente en caso de necesidad sobrevenida y todo ello garantizando el cumplimiento de los objetivos del Justicia, lo que supone la realización de las actuaciones llevadas a cabo en la Institución por su propio personal evitando en la mayor medida posible la externalización.

5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

5.1. Información adicional

Esto se constata en la propuesta de presupuesto que se presenta en las Cortes para el ejercicio presupuestario siguiente teniendo en cuenta lo indicado en el punto 4.1.

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

Conocimiento de sus grupos de interés y vías de comunicación definidas con ellos

6.- Tiene identificados su entidad los grupos de interés/colectivos con los que se

relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, posibles financiadores y donantes, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros..

Tenemos identificados los grupos de interés de la empresa y realizamos una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos.

6.1. Información adicional

Los grupos de interés sobre los que impacta nuestra actividad directa e indirectamente son:

- Personas físicas o jurídicas que presentan quejas.
- Ciudadanía en general.
- Administraciones y sector público de la comunidad autónoma de Aragón.
- Miembros de la Cortes y comisiones con las que la Institución se relaciona.
- Miembros de convenios.
- Miembros de mesa y foros de actividad.
- Otras defensorías.
- Personal de la Institución.
- Proveedores.
- Medios de comunicación.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos de la entidad.

7.1. Información adicional

A continuación se detallan los mecanismos mediante los que se detectan las necesidades y expectativas de cada grupo de interés:

- Personas físicas o jurídicas que presentan quejas.
 - Encuestas, recogida directa mediante mail, teléfono o presencial.
- Ciudadanía en general.
 - Buzón de sugerencias.
 - Jornadas de puertas abiertas y visitas guiadas libres y a grupos dirigidos al objeto de dar a conocer la actividad de la Institución y recoger sus necesidades y expectativas.
 - La Institución fomenta la asistencia del personal a foros, congresos, jornadas... al objeto de detectar necesidades sociales y conocer las expectativas de los grupos de interés. La accesibilidad, ubicuidad y gestión del valor de las relaciones humanas está presente en todos nuestros perfiles profesionales lo que facilita lo anterior.
- Administraciones y sector público de la comunidad autónoma de Aragón.
 - Reuniones bilaterales.
- Miembros de la Cortes y comisiones con las que la Institución se relaciona.
 - Presentación de informe anual e informes especiales.
- Miembros de convenios.
 - Reuniones formales e informales.
- Miembros de mesa y foros de actividad.
 - Desarrollo de las propias mesas y foros; de manera bilateral recogida directa mediante mail, teléfono o presencial.

- Otras defensorías.

Reuniones bilaterales, jornada anual de defensores en España, grupos de trabajo, reuniones a nivel de defensores europeos e iberoamericanos.

- Personal de la Institución.

Reuniones periódicas generales y por unidades, mesa de negociación de carácter voluntario por parte de la Institución, emails generales sobre materias concretas, buzón de sugerencias, recogida directa e informal mediante emails u otros medios.

- Proveedores.

De manera directa a través de emails y otros medios de comunicación.

- Medios de comunicación.

Redes sociales, contactos directos.

1.d Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la entidad

Transmisión efectiva de la información básica que da la razón de ser de la entidad y su forma de hacer las cosas. Claridad y publicidad proactiva hacia los grupos de interés y la sociedad en general. Ética, coherencia, fidelidad y alineación con los principios y valores de la entidad por parte de los miembros del órgano de gobierno y del equipo de trabajo, Transparencia en la gestión, en especial en lo referente al uso de recursos.

8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/entidades públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la entidad, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

8.1. Información adicional.

Como ya se ha indicado anteriormente se trata de una Institución unipersonal. Conforme a la ley y al reglamento de funcionamiento del Justicia, así como a la normativa en vigor en materia de transparencia, sus datos son públicos y figuran en la web del Justicia de Aragón, así como los del Lugarteniente.

Conforme al art. 10 de la ley del Justicia de Aragón:

1. El cargo de Justicia de Aragón es incompatible con:

- a) Cualquier mandato representativo.
- b) La afiliación a partidos políticos, sindicatos de trabajadores, asociaciones empresariales o entidades dependientes de éstos.
- c) Cualquier cargo político o función administrativa.
- d) Cualquier actividad profesional, mercantil o laboral.
- e) Las carreras judicial y fiscal, o la perteneciente al Tribunal Constitucional.

2. Cuando concurra una causa de incompatibilidad en el electo, antes de tomar posesión deberán cesar en el cargo o actividad incompatibles o solicitar el pase a la situación de excedencia o a la que administrativamente le corresponda. Si no lo hiciere en el plazo de treinta días tras la prestación de la promesa o juramento a que se refiere el artículo anterior, se entenderá que renuncia al nombramiento. Idénticos principios se aplicarán en

el caso de incompatibilidad sobrevenida.

El Justicia ejerce su cargo de forma activa y responsable, conoce a fondo la entidad y dirige la planificación de la misma, presenta los informes de actividad en las Cortes y dirige en primera persona toda la actividad de la Institución.

9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la entidad?

Va más allá de sus obligaciones y pone a disposición de los diferentes grupos de interés y de la sociedad toda la información de gestión y resultados (plan anual, memoria anual, objetivos y grado de cumplimiento, indicadores clave, ingresos y gastos diferenciados, etc).

9.1.- Información adicional.

Al margen de la obligación legal de presentar el informe anual en un pleno especial en las Cortes de Aragón, se organiza una rueda de prensa en la que se invita a todos los medios de comunicación al objeto de darle a conocer y responder a cualquier cuestión que se suscite. Del mismo modo se procede con los informes especiales que además se presentan a los grupos de interés. Estos informe se remiten por correo electrónico a los diferentes grupos de interés afectados.

En el informe anual, además de las actividades de la Institución se incluye la agenda del Justicia, Lugarteniente y asesores.

En nuestra pagina web, en el apartado de transparencia además de dar cumplimiento a los requisitos legales, se publica la información tanto económica como de formación de todo el personal. Asimismo se publican todas las transferencias bancarias realizadas por la Institución y toda la información relativa a contratos y convenios aunque por su cuantía no fuera precisa su publicación.

La selección de personal tanto eventual como funcionarios se lleva a cabo en base a los principios de igualdad, merito, capacidad, transparencia y publicidad.

Todas las sugerencias y recomendaciones del Justicia de Aragón se publican en la página web de la Institución, no siendo obligatorio, garantizando la anonimización de los datos de carácter personal.

El Justicia de Aragón no tiene la obligación de una auditoria anual de cuentas. No obstante, se pone a disposición de la Cámara de Cuentas para su realización.

10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia entidad, su composición, estrategia y funcionamiento, las redes y acuerdos/compromisos que la rigen y la obtención de recursos?

La entidad es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

10.1. Información adicional

Nos remitimos a lo ya indicado en el punto 9.1.

11.- En cuanto a normas de actuación, ¿dispone la entidad de unas pautas o normas de actuación propias, claras y consecuentes con la acción de la entidad?

Existe un código de conducta a disposición de las todas las personas de la entidad

11.1.- Información adicional

Existe un código de conducta aprobado por resolución del Justicia de Aragón, previa aprobación de la mesa de negociación del Justicia y por tanto con la participación del personal de la Institución.

12.- ¿Conocen las personas que trabajan en la entidad la misión, la cultura (razón de ser de la entidad, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la entidad?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos

12.1. Información adicional

Reuniones de la totalidad del personal al menos dos veces al año y siempre que algún hito y cambio importante lo requiera.

Reuniones por áreas de trabajo.

Actividades de ocio promovidas por los empleados y por la Institución fuera del horario laboral al objeto de interaccionar en un ambiente más distendido y generar sinergias.

La mesa de negociación del Justicia de Aragón es vehículo de transmisión de los valores, la misión y la cultura de la Institución a los empleados y a la vez mecanismo de participación del personal en los mismos, lo que lleva a una importante alineación y compromiso con la Institución.

Todo documento en relación con la organización se traslada por email a todos los empleados, y en los casos que corresponda también al personal que presta servicios en la entidad como puede ser limpieza y seguridad al objeto de hacerles partícipes del proyecto de la Institución quedando abiertos a cualquier sugerencia al respecto.

Uso de las tecnologías de la información para reforzar la rapidez en la comunicación.

1.e Plan de Responsabilidad Social

Existencia de Planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación

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

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

13.1. Información adicional

Actuaciones llevadas a cabo por la Institución en materia de responsabilidad social:

- Inscripción de la huella de carbono de la Institución en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, compromiso de reducción y compensación.
- Obtención del sello Cero CO2 a través de la fundación ecología y desarrollo.
- Institución libre de plásticos de un sólo uso.
- Contratación de servicios con empresas de inserción social.
- Realización de exposiciones de obras de colectivos con discapacidad y adquisición de alguna de ellas.
- Formación en materia de igualdad de cara a implantar un plan de igualdad.
- Fomento del teletrabajo y la conciliación familiar desde un alcance superior al que establece la legislación vigente.

- Mesas y foros relativas a materias vinculadas a necesidades de colectivos vulnerables.
- Mediación.
- Creación del observatorio aragonés de la soledad.

14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

14.1. Información adicional

Si bien no disponemos de un plan general de responsabilidad social, en algunos aspectos como el medioambiental en nuestro compromiso de reducción se establecen objetivos e indicadores precisos.

2 CLIENTES

Las entidades responsables crean modelos estratégicos de gestión en los que prestan a sus clientes/usuarios/beneficiarios servicios eficientes y de calidad. Modelos en los que se integran la escucha de sus necesidades y expectativas, siendo esta integración un requisito esencial para lograr el importante apoyo que necesita una entidad y poder desarrollar con éxito su actividad de forma sostenible a largo plazo.

La forma de operar y la relación de la entidad en su entorno de actuación es un indicador fundamental de cómo se integran las preocupaciones sociales, éticas y medioambientales en su estructura organizativa y proceso de toma de decisiones internas.

Este bloque incluye preguntas para valorar el compromiso de la entidad con la creación de valor para el cliente/usuario/beneficiario, la forma de establecer con él una relación a largo plazo, conocer cómo proporcionar la mejor respuesta profesional a los clientes/usuarios/beneficiarios a través de soluciones adecuadas y adaptadas a sus necesidades de forma transparente y sencilla.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder cuestiones como:

Satisfacción de cliente/usuario/beneficiario y de los organismos financiadores y donantes: conocer si las entidades realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente/usuario/beneficiario, de los organismos financiadores y de los donantes, si se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

- Innovación en los productos y servicios: en qué medida se proporcionan productos y servicios que se ajustan a las necesidades de los clientes/usuarios/beneficiarios, ofreciendo soluciones responsables y efectivas a medio y largo plazo. Se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las demandas y expectativas de los clientes/usuarios/beneficiarios.

- Calidad del servicios: las entidades proporcionan productos y servicios responsables y competitivos, asegurando que existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de uso/mantenimiento.

- Transparencia informativa sobre el producto o servicio: la entidad proporciona información clara y honesta de su oferta , políticas y valoración de coste, contratos/acuerdos/compromisos, condiciones de uso y utilización. Gestión de quejas y

reclamaciones.

2.a Satisfacción de cliente

Conocer si las entidades realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente/usuario/beneficiario, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora. Conocer asimismo si las entidades realizan evaluaciones de la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes.

15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?

Sí, conocemos la satisfacción de clientes/usuarios/beneficiarios a través de una recogida sistemática y periódica de información

15.1. Información adicional

Como ya se ha precisado en apartados anteriores, los mecanismos utilizados son:

- Buzón de sugerencias.
- Reuniones periódicas.
- Jornadas de puertas abiertas y visitas guiadas.
- Encuestas.
- Mesas: Mesa de mayores en soledad no elegida, mesa del ocio nocturno, mesa sobre menores y juegos de azar.
- Foros: foro de derecho aragonés y foro de derechos ciudadanos.
- Cafés con el Justicia de Aragón en los que se cita a determinados colectivos para dar a conocer la Institución así como para detectar las necesidades y expectativas de los mismos en relación con ésta. Entre estos colectivos, hasta el momento, están los medios de comunicación, el ámbito de la cultura y los jóvenes.
- Visitas a diferentes centros como residencias de mayores, residencias de menores, centros educativos en general.

16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

16.1. Información adicional

La metodología viene establecida por la ley y el reglamento del Justicia de Aragón.

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

17.1. Información adicional

A través de los mecanismos descritos en el apartado 15.1 conocemos la satisfacción de nuestros grupos de interés y sus sugerencias. Estas se analizan internamente por la Institución, se implantan medidas y nuevamente se someten al conocimiento, satisfacción y sugerencias de los mismos.

Como ejemplo de incorporación de mejora del servicio a usuarios puede citarse la aprobación de la carta de servicios.

2.b Innovación en los productos y servicios

En qué medida se proporcionan productos y servicios responsables y competitivos, ajustados a las necesidades de los usuarios/beneficiarios. Se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes/usuarios/beneficiarios y a las necesidades sociales.

18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes/usuarios/beneficiarios y a las de los organismos financiadores?

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Se diseñan de forma planificada actuaciones innovadoras para dar respuesta a necesidades nuevas o emergentes

18.1. Información adicional

A la vista de las funciones de la Institución y su especificidad, la innovación viene dada fundamentalmente en la búsqueda de nuevas herramientas y proyectos que permitan ofrecer nuevos productos y servicios, además de las ya habituales de quejas y sugerencias a las administraciones públicas y emisión de informes. No obstante, también se innova en la forma en que se elaboran y presentan los servicios mencionados. Como ejemplo, en el caso de los informes se han incorporado visitas del personal de la Institución a los centros objeto de informe y en los casos en los que no ha sido posible se han firmado acuerdos de colaboración con la universidad de Zaragoza en los que participan además de investigadores consolidados, estudiantes de grado y máster.

Entre otros podemos citar: publicaciones editadas por la propia Institución, creación del observatorio aragonés de la soledad, mesas de debate, foros de derechos ciudadanos, aplicación de técnicas de mediación, jornadas de puertas abiertas a la Institución, actividades de visualización de buenas prácticas de entidades sin ánimo de lucro, exposiciones de obras de autores de colectivos con discapacidad y procedentes de centros escolares.

2.c Calidad del servicio

Las entidades proporcionan productos y servicios responsables y competitivos, cumpliendo medidas de protección de datos, seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de uso, y respondiendo ágilmente en caso de servicio deficiente, quejas y reclamaciones.

19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta en marcha del producto o servicio?

Se ofrece el nuevo producto/servicio mediante acciones de difusión y utilización de redes y se asesora de manera transparente al potencial cliente/usuario/beneficiario sobre su acceso y uso.

19.1. Información adicional

Dadas las características de la Institución, la diversidad de los grupos de interés y la especificidad de productos y servicios sería muy difícil implementar un proceso único

normalizado, por ello se analizan los objetivos de la Institución en función del contexto socio-económico del momento y en base a ello se diseña la puesta en marcha de nuevos proyectos o servicios. La forma de difusión de los mismos, fundamentada en el principio de transparencia se canaliza en función de los grupos de interés fundamentalmente a través de la web del Justicia, redes sociales, mails, y a través de notas de prensa en los medios de comunicación.

20.- ¿Cuáles son las características del servicio de evaluación y seguimiento de su entidad?

Se ofrece un sistema de evaluación que permite recoger el grado de satisfacción sobre los productos/servicios.

20.1. Información adicional

Buzón de sugerencias, encuestas, conferencias, email específico para ello.

2.d Transparencia sobre los productos o servicios de la entidad

La entidad proporciona información clara y honesta de su oferta, políticas de acceso y funcionamiento, acuerdos/compromisos y condiciones de uso.

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

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

21.1. Información adicional

A los diferentes grupos de interés a través de correos electrónicos, escritos y teléfono.

A través de la web del Justicia, redes sociales y notas de prensa en los medios de comunicación a la ciudadanía en general.

Otros canales: charlas, grupos de formación, publicaciones.

Como ejemplo puede citarse el convenio firmado entre el Justicia de Aragón y la universidad de la experiencia en el que además de incorporar un módulo de derecho civil aragonés, el propio Justicia y el Lugarteniente imparten conferencias abiertas a la ciudadanía en general en todos los puntos de la geografía aragonesa dónde tienen sede dando a conocer los fines y servicios de la Institución.

3 PERSONAS EMPLEADAS

Las personas empleadas y voluntarias, son el grupo de interés que siempre está presente en cualquier tipo de organización pública o privada. Las personas que forman parte de la organización, son los primeros en comprender y compartir el proyecto para hacer creíble y consistente el mensaje que envía una organización a sus clientes/usuarios/beneficiarios y resto de stakeholders a través de sus hechos y de sus palabras.

Las organizaciones responsables son las que dan un paso más y no sólo lanzan mensajes a las personas empleadas y voluntarias sino que buscan la forma de lograr su apoyo, compromiso y alineación con la estrategia.

Es fundamental incluir en todas las fases del ciclo de gestión de personas (selección, contratación, sistema de objetivos e incentivos, desarrollo, evaluación, formación,

mecanismos de conciliación, mecanismos de fidelización, despidos o ceses de colaboración, libertad de asociación, salud, seguridad, etc.) criterios y medidas que garanticen el bienestar de las personas empleadas y voluntarios en cumplimiento con los compromisos impuestos por normativa legal y de forma voluntaria, más allá de las obligaciones legales mínimas.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para conocer si la entidad cuenta con la puesta en marcha e integración de planes de gestión socialmente responsable con sus personas empleadas y voluntarias, así como su eficacia y la percepción por parte de las mismas.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para conocer cuestiones como:

- Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias: existencia de mecanismos para saber la opinión de las personas empleadas y voluntarias, su análisis y, en su caso, desarrollo de planes de mejora.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación: se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc... Se gestiona de forma activa la diversidad en los equipos.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral: conocer si existen proyectos activos que faciliten la conciliación de la vida personal y profesional de las personas de la entidad.
- Formación y fomento de la empleabilidad: saber si la entidad conoce las necesidades de formación, si existen programas para desarrollar competencias de acuerdo con los objetivos de la organización,
- Seguridad y Salud: existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales.

3.a Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias

Existencia de mecanismos para saber la opinión de las personas empleadas y voluntarias, su análisis y, en su caso, desarrollo de planes de mejora.

22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

22.1. Información adicional

- Reuniones periódicas de todo el equipo de trabajo y por áreas de actividad y/o proyecto.
- Encuestas de satisfacción.

3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

Se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo y voluntariado, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc. y se gestiona de forma activa la diversidad dentro de los equipos humanos.

23.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural.....)?

Explicitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general

23.1. Información adicional.

En el caso del personal funcionario el acceso es mediante concurso-oposición libre en el que se garantiza los principios de capacidad, mérito e igualdad de oportunidades.

En caso de que una plaza de funcionario quede vacante y sea necesario cubrirla por razones de urgencia y necesidad, o bien se recurre a las listas de interinos de las Cortes de Aragón o a las de la administración de la comunidad autónoma constituidas igualmente en base a los principios arriba citados. O bien, se cubren mediante convocatoria pública de comisión de servicios.

En el caso de personal eventual la selección respeta los principios anteriormente indicados atendiendo a méritos específicos por áreas funcionales.

Se promueve la promoción interna.

3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Conocer si existen proyectos activos que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de las personas de la empresa.

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

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

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

En todo caso, se cumplen las disposiciones legales vigentes no sólo para personal funcionario sino también para personal eventual.

Además de ello:

- Con el nuevo mandato del Justicia actual, manteniendo la jornada laboral y sin detrimento del servicio a la ciudadanía, se ha reducido el tiempo de apertura de la Institución, lo que favorece la conciliación al poder cumplir más fácilmente los horarios de tarde.

- Manteniendo la jornada laboral, flexibilidad de entrada y salida para todo el personal y sin detrimento del servicio a la ciudadanía.

- La posibilidad de reducir la jornada laboral en caso de tener el personal a su cargo mayores, menores o personas con discapacidad se dispone en condiciones más ventajosas a lo establecido en la legislación vigente.

- Se fomenta la combinación de trabajo presencial con tele-trabajo, siempre que el puesto de trabajo y las necesidades del servicio lo permitan.

3.d Formación y fomento de la empleabilidad

Saber si la entidad conoce las necesidades de formación, si existen programas para desarrollar competencias de acuerdo con los objetivos de la organización,

25.- ¿Cómo identifica su entidad las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?

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

25.1. Información adicional.

Existe un grupo de trabajo interdisciplinar en la Institución encargado de recoger las necesidades formativas del personal. Asimismo la propia institución, buscando la innovación en los servicios, propone la formación necesaria a llevar a cabo. El grupo de formación, en función de ello, establece el plan de formación anual.

El coste de la formación es asumido por la Institución siempre que tenga relación directa con el puesto del empleado.

La formación, en la medida de lo posible, tiene lugar durante el horario laboral.

26.- ¿Cómo se gestiona la formación en su entidad?

Existe un plan de formación y las personas empleadas y voluntarias pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

26.1. Información adicional.

El plan de formación recoge las necesidades formativas planteadas por las personas empleadas y las detectadas por la Institución. De manera consensuada, se deciden las acciones formativas que se van a llevar a cabo durante el año. En el transcurso del mismo en caso de detectarse alguna necesidad formativa se evalúa y se decide si llevarla a cabo o posponerla para el siguiente año.

3.e Seguridad y salud.

Existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales.

27. ¿Tiene implantado en su entidad mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas y voluntarios, que pueden aportar sugerencias y mejoras que son analizadas y atendidas.

27.1. Información adicional.

En la Institución se ha hecho una evaluación de riesgos en base al cual se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales dinámico al que pueden aportar sugerencias y mejoras los trabajadores, bien directamente a través de la Secretaría General y/o a través de la mesa de negociación del Justicia. En concreto se ha establecido un plan específico de prevención frente al Covid-19. Al no disponer de personal interno suficiente, la Institución externaliza la evaluación de riesgos y el desarrollo de un plan de prevención con las aportaciones de los trabajadores.

4 PROVEEDORES

Las relaciones entre entidades responsables y proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales. En Responsabilidad Social la relación bidireccional se refiere, al control que las entidades ejercen sobre los proveedores y a la responsabilidad que una organización puede tener en las actividades y decisiones de un

proveedor y como ésta puede influir o ayudarlo en el desarrollo de programas que tiendan a mejorar su desempeño en materia de Responsabilidad Social a través del concepto de ganar/ganar.

El diálogo con proveedores es clave para incrementar la eficiencia y reducir costes. Una gestión responsable en materia de proveedores implica actuar con transparencia en todos los ámbitos de la relación: en la selección, homologación y clasificación, en su caso, adjudicación de contratos, compromiso de pago, etc.. Asimismo, la compra de bienes o la contratación de servicios se deberán realizar con total independencia de decisión, y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda poner en duda los criterios seguidos en la toma de decisiones.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para identificar acciones de la organización en términos de criterios de compra, considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, así como la comunicación con los proveedores, contacto y seguimiento efectivo de la colaboración.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

- Compras responsables: existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.
- Clasificación y evaluación de proveedores: mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la entidad, por ejemplo requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.

4.a Compras responsables

Existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.

28.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su entidad la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

28.1. Información adicional.

La Institución está sujeta al cumplimiento de la ley de contratos del sector público y conforme a lo dispuesto en la misma se incorporan criterios sociales y medioambientales.

Aunque la mayoría de los contratos en esta Institución tienen el carácter de contrato menor se piden más de tres ofertas favoreciendo la contratación con pymes y micropymes.

4.b Clasificación y evaluación de proveedores

Mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la organización, por ejemplo requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de

prevención de riesgos laborales.

29.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

29.1. Información adicional.

Nos remitimos a lo señalado en el apartado 28.1.

5 SOCIAL

IMPORTANTE: BLOQUE NO PLANTEADO PARA ENTIDADES DE CARÁCTER SOCIAL. SI LA ENTIDAD ES DE CARÁCTER SOCIAL, ESTE BLOQUE QUEDARÁ SIN CUMPLIMENTAR

Cuando en Responsabilidad Social se habla de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos producidos por la entidad en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en ella, y en las comunidades donde opera.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para considerar la repercusión de la actividad de la organización en las comunidades en las que está presente. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para conocer cuestiones como:

- Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos: existencia de acciones solidarias o de acción social, cómo se desarrollan y qué resultados se obtienen de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas. Evaluar su repercusión y en su caso, adoptar las medidas para mejorar su contribución a la sociedad.
- Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio: valorar la implicación de una empresa en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de la misma con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera con el doble objetivo de, contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

Existencia de acciones solidarias o de acción social, cómo se desarrollan y qué resultados se obtienen de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas. Evaluar su repercusión y en su caso, adoptar las medidas para mejorar su contribución a la sociedad.

30.- 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 entidad con una planificación formal

30.1. Información adicional.

Como se ha indicado anteriormente, uno de los fines de la Institución es la defensa de los derechos y libertades individuales y colectivos de la ciudadanía aragonesa. El Justicia actual basa su estrategia en lo que denominamos " justicia social ", por ello la Institución además de resolver las quejas que se plantean por la ciudadanía, basa su planificación en las necesidades que detecta de manera proactiva.

Es innegable la implicación de la Institución con la comunidad, especialmente como se ha dicho con los más vulnerables.

Como ejemplos de proyectos sociales podemos citar:

- Creación de la mesa de los mayores en soledad,
- Creación del observatorio aragonés de la soledad.
- Declaración de los derechos del niño de Tarifa firmada por todos los defensores del pueblo españoles.
- Participación en una investigación sobre prevención del suicidio.
- Estudio sobre menores y juego.
- Estudio especial de Teruel, con particular mención a la despoblación.
- Participación en actividades organizadas por entidades sin ánimo de lucro para recaudar fondos destinados a cubrir necesidades de grupos vulnerables:
 - * Cocinando entre amigos (a favor de la hermandad del santa refugio).
 - * Raimbow run zaragoza (a favor del banco de alimentos de zaragoza)
- Presentación de informes de entidades sin ánimo de lucro al objeto de dar visibilidad a sus buenas prácticas en relación con colectivos vulnerables. (proyecto hombre, proyecto SOS rural,...)
- Patrocinador de actos llevados a cabo en favor de colectivos vulnerables y/o en los que se manifieste una marcada desigualdad.
 - * Encendido de la antorcha del Campeonato Nacional de Atletismo Special Olympics, organizado por Plena Inclusión.
 - * Entrega premios Cuarto Pilar.
 - * Entrega premios solidarios ONCE.
 - * Asistencia a presentación equipo de futbol femenino de Aragón.
 - * Encuentro anual solidario de la fundación APE (Trastonos de Conducta Alimentaria).
 - * Inauguración del Día Internacional de la Sordoceguera en el Centro de Recursos de Sordoceguera San Jorge.
- Exposiciones de obra de autores con discapacidad. (ATADES Zaragoza y ATADES Huesca).
- Colaboración con la Universidad de Zaragoza y Universidad San Jorge para acoger alumnos en prácticas.
- Informe sobre la seguridad en la montaña.

5.b Alineación de los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la entidad

Valorar la implicación de una entidad en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de la misma con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera con el doble objetivo de, contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su entidad?

Se planifican e implantan proyectos que están unidos con la actividad principal de la entidad.

31.1. Información adicional.

Nos remitimos a lo indicado en el apartado 30.1.

Estos proyectos sociales en unos casos surgen de manera proactiva a propuesta de la Institución al detectar problemas sociales en la ciudadanía aragonesa y en otros casos a propuesta de los colectivos afectados.

5.c Transparencia con el entorno

Conocer en qué medida la entidad vela por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de comunicación y cooperación con los grupos de interés.

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y voluntarias animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?

Sí, se difunden a las personas empleadas, a voluntarias y a otros grupos de interés expresamente implicados

32.1. Información adicional

La forma habitual de difusión es a través del portal del Justicia de Aragón, el cual se ha adaptado recientemente al objeto de ser más transparente e intuitivo.

También a través de las redes sociales, notas de prensa a los medios de comunicación, correo electrónico, reuniones directas,...

5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas

Existencia de planes de comunicación y relaciones con los medios y redes sociales. Compartir mejores prácticas.

33.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la organización?

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

33.1. Información adicional

En la Institución existe un plan de comunicación genérico que marcó las líneas básicas de relaciones con la ciudadanía y los medios de comunicación social que se ha ido adaptando y actualizándose con nuevas medidas, con el fin de llevar la actividad de El Justicia de Aragón al conjunto de la sociedad.

En una constante relación con los medios de comunicación a través de notas de prensa y de ruedas de prensa, implementando nuevas herramientas que permiten una mayor cercanía con los profesionales de la comunicación y sus empresas editoras, como son Mailchimp y Whatsapp.

Se atienden todas las solicitudes de entrevistas al titular de la Institución, y una presencia constante del mismo a través de artículos de fondo y de opinión en los medios, así como se realizan de manera contante conferencias por el territorio con contenidos de actualidad o de difusión de la Institución y del Derecho Foral.

En 2019 se ha procedido a la renovación estructural y de contenidos del portal web de la Institución, así como potenciado la presencia en las redes sociales: Facebook, Twitter, Flickr y Youtube.

Cumpliendo con el compromiso del Justicia ante las Cortes se ha mantenido en todas estas

actuaciones la racionalización de medios humanos y técnicos, realizándose todas las labores de diseño, difusión y edición de materiales con medios propios y formatos de coste reducido , usando los mismos en los actos institucionales reduciendo al mínimo imprescindible los servicios externos.

Por último, se ha completado la elaboración del manual de identidad corporativa, unificando los criterios de imagen para todos los soportes de la Institución

6 MEDIOAMBIENTAL

IMPORTANTE: BLOQUE NO PLANTEADO PARA ENTIDADES DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL. SI LA ENTIDAD ES DE ESTE TIPO, ESTE BLOQUE QUEDARÁ SIN CUMPLIMENTAR.

Existe una demanda cierta, decidida e imparable que premia el compromiso de las empresas con la Sociedad y con su Medio Ambiente. La Responsabilidad Social trata de satisfacer esa demanda llevando a la práctica actuaciones verdaderamente comprometidas.

El cambio climático y la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero se ha convertido en una de las grandes preocupaciones a nivel mundial, acuciante por su inmediatez, por la generación de cambios sobre todos los ecosistemas.

El reconocimiento social en materia de Medio Ambiente se alcanza manteniendo actitudes y realizando actuaciones que demuestren realmente ese compromiso, La puesta en marcha de medidas de gestión ambiental: planes de eficiencia energética (reducción de consumo eléctrico y combustibles), consumo de materiales, agua, gestión de los residuos, evidencian el compromiso de las empresas y aportan transparencia y credibilidad.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para valorar el compromiso público de la organización, así como para identificar y evaluar aquellos aspectos de su actividad, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al Medio Ambiente.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder cuestiones como:

- Identificación de actividades de gestión ambiental: conocer si la organización identifica, registra y evalúa aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.
- Estrategia frente al cambio climático: valorar el compromiso público de la organización a prevenir la contaminación por sus operaciones y actividades
- Plan de gestión ambiental: existencia de un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental en su centro de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.
- Comunicación ambiental: conocer en la práctica las comunicaciones que la organización realiza sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

Conocer si la entidad identifica, registra y evalúa aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento

34.1. Información adicional.

El Justicia de Aragón, Ángel Dolado, es una persona comprometida con la sociedad y su medio ambiente. Por ello, lidera personalmente las acciones llevadas a cabo por la Institución en la lucha contra el cambio climático y la reducción de gases de efecto invernadero.

La Institución ha identificado, registrado y evaluado aquellos aspectos de nuestras actividades y servicios que causan o pueden causar impacto sobre el medio ambiente. Ello ha llevado a actuaciones como:

- Eliminar los plásticos de un sólo uso.
- Utilizar productos de limpieza y desinfección respetuosos con el medio ambiente.
- Reducción del número de publicaciones en soporte papel.
 - Cambio del programa de gestión de quejas al objeto de implantar el expediente electrónico y con ello reducir el consumo de papel.
 - Calcular la huella de carbono de la Institución y obtener el sello de huella de carbono inscrito en el Ministerio para la Transición ecológica y el Reto Demográfico para el 2018.
 - En el 2019 continúa con el sello de inscripción, la Institución ha firmado un compromiso de reducción y compensación.
 - En el 2020 se continuará con la inscripción, reducción y compensación.
 - La reducción de la huella de carbono se ha basado fundamentalmente en la reducción del consumo energético, el cambio de iluminación a tecnología LED y el suministro de energía eléctrica de al menos el 50 por ciento de fuentes renovables.
 - Adhesión de personal de la Institución con el compromiso medioambiental de la misma que se plasma en prácticas responsables de consumo energético de agua y papel. Asimismo los desplazamientos de dicho personal al puesto de trabajo son mayoritariamente a pie o en bicicleta, salvo los casos en los que la ubicación del domicilio no lo permita.
 - La Institución ha obtenido el sello CeroCo2 gestionado por la Fundación Ecología y Desarrollo en la que no solamente se tienen en cuenta el alcance 1 (emisiones directas de gases de efecto invernadero) y alcance 2 (emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por energía) sino también el alcance 3 (otras emisiones de gases de efecto invernadero indirectas).

6.b Estrategia frente al cambio climático

Valorar el compromiso público de la entidad a prevenir la contaminación por sus operaciones y actividades

35.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la entidad con los impactos ambientales que pueda ocasionar?

Existen medidas que publican, se evalúan periódicamente y se informa del progreso en materia ambiental

35.1. Información adicional.

El plan, medidas y actuaciones son las indicadas en el punto 34.1.

La comunicación a los grupos de interés se lleva a cabo por las siguientes vías:

Reuniones, emails, web del Justicia de Aragón, informe anual, notas de prensa, redes sociales, entrevistas directas al Justicia y Lugarteniente.

6.c Plan de gestión ambiental

Existencia de un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental en su centro de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.

36.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

36.1. Información adicional

Respecto al consumo eléctrico se ha hecho un estudio de costes teniendo en cuenta la potencia contratada y el consumo el KW. Ello ha permitido ajustar a las necesidades reales la potencia contratada. En cuanto al consumo se ha sustituido la iluminación interior por tecnología LED. Asimismo en cuanto al suministro El Justicia de Aragón se ha adherido al contrato marco de la comunidad autónoma de Aragón por dos motivos: por una parte, porque al ser una institución pequeña puede beneficiarse con esta adhesión de la economía de escala y por otro porque garantiza que al menos el 50 por ciento del suministro procede de fuentes renovables. Finalizado este contrato se pretende licitar el suministro procedente el cien por cien de fuentes renovables.

En relación a materiales y residuos, como elementos más destacados a tener en cuenta, podemos destacar el uso de papel reciclado, implantación de expediente electrónico, disminución en número de ejemplares en papel por publicaciones electrónicas.

Se está estudiando la sustitución del vehículo de la Institución por un modelo eléctrico.

6.d Comunicación ambiental

Conocer en la práctica las comunicaciones que la entidad realiza sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.

37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a las personas empleadas y a otros grupos de interés?

Sí, se comunica a todos los grupos de interés

37.1. Información adicional

La comunicación a los grupos de interés se lleva a cabo por las siguientes vías:
Reuniones, emails, web del Justicia de Aragón, informe anual, notas de prensa, redes sociales, conferencias, charlas, entrevistas directas al Justicia y Lugarteniente.

Dada la reciente obtención del registro de huella de carbono, la firma del compromiso de reducción, compensación y obtención del sello CeroCo2 no se ha podido llevar a cabo un plan específico de comunicación, sino acciones puntuales.

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

En este último bloque se incluyen una serie de preguntas para conocer la opinión de la entidad sobre la gestión socialmente responsable que desarrolla en la actualidad y se solicita priorizar los temas que consideran más importantes en gestión socialmente responsable.

7.a Priorización de temas

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

7.b Valoración Global

39.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

El compromiso con los ODS y la reducción y compensación de la huella de carbono.

41.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Desarrollo e implantación de un plan de igualdad.

7d. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Sí

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

- ODS 4. Educación de calidad.

- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.