

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

CIF:S5090001H

C/D. Juan de Aragón nº:7.-

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### 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**

Mª Jesús Lite Martín  
Secretaria General

**E-mail contacto**

mjlite@eljjusticiadearagon.es

**Página web**

<http://eljjusticiadearagon.es/>

**GENERAL**

**Tendencias Globales**

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 hacía 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.

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

### **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.

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

#### **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.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la entidad**

### **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 concorra 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 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 sinergías.

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.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **13.- Respetto 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 llevados 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.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**



**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.

**Innovación en los productos y servicios**

**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.

## **Calidad del servicio**

### **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.

## **Transparencia sobre los productos o servicios de la entidad**

## **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.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias**

#### **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.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **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.....)?**

Explícitamente 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.

## **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **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.

## **Formación y fomento de la empleabilidad**

### **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.

## **Seguridad y salud.**

### **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.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **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.

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

#### **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.

## **SOCIAL**

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

### **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.

## **Alineación de los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la entidad**

### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los**

### **finés 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 indiciado 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.

### **Transparencia con el entorno**

#### **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,...

### **Comunicación y fomento de buenas 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

## **MEDIOAMBIENTAL**

### **Identificación de actividades de gestión ambiental**

#### **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).

## **Estrategia frente al cambio climático**

### **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.

## **Plan de gestión ambiental**

### **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.

## **Comunicación ambiental**

### **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.

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

### **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

### **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

### **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.

### **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.