

## 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**

25

#### **Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)**

9

#### **Número de voluntarios**

Ninguno

#### **Persona contacto**

M<sup>a</sup> Jesús Lite Martín  
Secretaria General

#### **E-mail contacto**

mjlite@eljusticiadearagon.es

#### **Página web**

<http://eljusticiadearagon.es/>

### **GENERAL**

#### **Tendencias Globales**

- 1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
  - Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
  - Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
  - Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)
  - Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
  - Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en 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 fórmulas 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.

Estos informes van mucho más allá de ser una rendición de cuentas para la ciudadanía de la actividad de la Institución, constituyen un análisis de la situación socio-económica y medioambiental que permite al Justicia de Aragón seguir con nuevas líneas de actuación e incidir en aquellas que aunque ya se han trabajado sean relevantes para la ciudadanía. Además muestra a las administraciones públicas aquellos ámbitos sobre los que deben actuar.

Asimismo, la actuación del Justicia respecto a los retos económicos, sociales y medioambientales, no sólo va dirigida a las administraciones públicas, sino que también es -ad intra-, dirigida hacia el personal y organización interna de la Institución. De ahí, que trate de ser pionera en aspectos como el cálculo/reducción/compensación de la huella de carbono para tener un impacto cero y que le ha llevado a obtener las acreditaciones oportunas. Este compromiso de la Institución con el medio ambiente se ha difundido por los principales canales de comunicación (prensa escrita y audiovisual, redes sociales, emails, carteles y de forma muy especial en el portal web del Justicia de Aragón).

El Justicia ha adquirido un compromiso público con el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como con la importancia de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral lo que ha quedado reflejado en el primer plan de igualdad de oportunidades y no discriminación aprobado en febrero de 2023 y en la firma de la Carta de la Diversidad.

Se ha dado traslado a través de las redes sociales y medios de comunicación escritos u audiovisuales, charlas y presentaciones, página web de la Institución a los grupos de interés y ciudadanía en general de su compromiso con los ODS.

Se realiza el análisis económico de su actividad para la racionalización del gasto público en la ejecución de su presupuesto.

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

**2.- ¿Cree que las organizaciones 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 organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

**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. En el marco del plan estratégico se establecen planes anuales.

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.

La planificación a corto-medio plazo puede verse afectada por el análisis de situación del año precedente y por las necesidades detectadas a través de las quejas de la ciudadanía o de las situaciones puestas de manifiesto a través de otras vías como medios de comunicación, grupos de trabajo, universidades o centros de investigación o reuniones con el tercer sector.

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

La organización 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. El objetivo es incrementar el impacto social reduciendo al mínimo imprescindible el coste económico para lo cual se buscan sinergias con otras instituciones y entidades públicas y privadas a través fundamentalmente de convenios de colaboración.

## **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 organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización 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 y entidades homólogas tanto a nivel nacional como internacional con las que se mantienen redes de colaboración.
- 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

organización..

## 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.

Actuaciones de mediación.

- Ciudadanía en general.

Buzón de sugerencias.

Visitas a centros de interés tales como colegios, institutos, centros de menores, residencias, centros de educación especial, centros de acogida, escuelas taller, otros centros educativos, consultorios médicos y centros de salud.

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.

Mesas de debate.

Actuaciones de mediación.

- Miembros de la Cortes y comisiones con las que la Institución se relaciona.

Presentación de informe anual e informes especiales.

Comparecencias en comisiones.

Reuniones con grupos parlamentarios y juntas de portavoces.

- 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.

Reuniones de Secretarios Generales, grupos de trabajo y convenios de colaboración.

- 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.

Web institucional.

## Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización

**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/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la organización, 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, quién le sustituye en caso de ausencia o enfermedad.

Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón establece que El Justicia será elegido por Las Cortes de Aragón mediante el procedimiento que en la misma se establece, lo que garantiza la independencia de su nombramiento al requerirse el voto favorable de tres quintas partes de la cámara. Y en el artículo 4.2 de la misma se indica:  
-No estará sujeto a mandato imperativo y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad. Desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.- Esto garantiza la independencia en su funcionamiento.

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.

Así mismo, en el Artículo 19.de la Ley se indica que: -1. Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones. 2. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que

permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigador-.

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 organización?**

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas.

### **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.

En los sistemas de provisión de plazas por concurso de funcionarios se aplican los baremos aprobados por el Gobierno de Aragón en relación con la función pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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.

El Justicia de Aragón o persona a quién designe es miembro del consejo de transparencia de Aragón y pretender ser un referente institucional en la materia.

## **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización 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, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente.

### **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. Dicho código se revisa de forma periódica por el Gabinete del Justicia y la Mesa de Negociación del Justicia de Aragón. Éste se actualiza a instancia de las opiniones de los ciudadanos, de la legislación vigente y de las aportaciones del personal.

## **12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

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.

Reuniones generales una vez a la semana en las que asiste personal de gabinete (El Justicia, Lugarteniente, Secretaria General, Asesor de Comunicación), todos los asesores y los funcionarios (uno del área de gestión de quejas y otro de administración)

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.

## **Plan de Responsabilidad Social**

## **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**

Es deseable en la Institución el diseño e implantación de un plan de responsabilidad social

en el que se establezcan objetivos e indicadores de seguimiento y evaluación, defina acciones que faciliten el cumplimiento de los objetivos propuestos e incorpore las acciones que se vayan a desarrollar. No obstante consideramos que dicho plan debe nacer del compromiso y con la participación de todo el personal de la Institución y no ser una empresa externa la que lo diseñe. Es por tanto complicado destinar el tiempo para ello en el desarrollo del trabajo diario que cada vez implica mas cargas de trabajo.

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. Tras la inscripción de la huella de carbono durante 4 años en el ejercicio 20-22 hemos obtenido el sello calcula y reduce con una reducción de la huella de carbono acumulada de más del 90 % y en el año 2023 hemos obtenido el sello calcula/reduce/compensa de la OECC y desde el año 2018 hasta la actualidad el sello ceroCO2.

-El acuerdo de aprobación del Plan de Igualdad se adoptó el 9 de febrero de 2023 por la comisión negociadora del plan de igualdad. El Justicia de Aragón aprobó dicho Plan mediante Resolución de 9 de febrero de 2023.

El Justicia de Aragón, tras la aprobación de esta Resolución solicitó su inscripción en el REGCOM. Solicitud que fue denegada por considerar que no era de su competencia.

Por Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Función Pública, se crea el Registro de planes de igualdad de las Administraciones Públicas y sus protocolos frente al acoso sexual y por razón de sexo. En el artículo 1 dispone que el registro contendrá los documentos soporte de los planes y protocolos que ya han sido objeto de aprobación por sus respectivas Administraciones. El Justicia de Aragón, tras la aprobación de esta Resolución solicitó la inscripción en el mencionado Registro, aunque el mismo aún no ha sido creado.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.6 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, señala que los Pactos celebrados y los Acuerdos, una vez ratificados, deberán ser remitidos a la Oficina Pública que cada Administración competente determine y la Autoridad respectiva ordenará su publicación en el Boletín Oficial que corresponda en función del ámbito territorial.

El Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del Justicia de Aragón se publicó en el BOA nº 86 de 09/05/2023.

- Dar visibilidad a la creación musical y artística con la participación de alumnos y profesores de los conservatorios de música de Aragón en la actividad de la Institución.
- Dar visibilidad al deporte femenino con participación en sus actividades.
- Dar visibilidad a las necesidades de colectivos vulnerables con la presentación en la sede del Justicia de Aragón de actividades y planes de acción de asociaciones, fundaciones y otras entidades en defensa de los mismos. Así como, visitas a sus centros y entrevistas con usuarios y profesionales.
- Obtención del sello Cero CO2 a través de la fundación ecología y desarrollo al compensar la huella de carbono generada con inversiones en proyectos de reforestación.
- 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. (menores y juego, ocio nocturno, ...)
- Mediación.
- Creación del observatorio aragonés de la soledad.
- Creación de la mesa sobre la vivienda social.
- Realización y difusión de estudios de asuntos de interés de la ciudadanía. (salud mental, prevención del suicidio, telemedicina, vivienda social, ...)
- Se crea la oficina de la infancia y la adolescencia del Justicia de Aragón al objeto de poner el foco en el interés superior del menor.

Sería deseable la planificación de actividades en materia social y la colaboración en proyectos sociales estableciendo objetivos e indicadores, sin embargo la amplia variedad de estas actividades por parte del personal de la Institución y el número elevado de colaboradores dificulta la labor de ordenación así como la separación de las mismas de aquellas que corresponden a la razón de ser de la Institución por estar todas intrínsecamente ligadas. Todas ellas están alineadas con la misión, visión y valores de la Institución. No se trata tanto de los objetivos de dicha Institución como de los medios y las herramientas e instrumentos para alcanzarlos. Es esto lo que define la innovación social que se lleva a cabo en esta Institución y lo que le da su carácter diferencial.

El Justicia de Aragón ha adquirido un compromiso público con el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, con el medio ambiente y con el conjunto de los ODS. Este compromiso se ha refundido a los grupos de interés, tanto a través del portal web de la Institución, del informe anual, de las comparecencias en medios de comunicación y directamente a los grupos de interés. En el caso concreto de los ODS, se han identificado los ODS prioritarios sobre los que impacta la Institución y las metas sobre las que se actúa.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para estos 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.

En materia de igualdad de oportunidades y no discriminación entre mujeres y hombre en el Plan de Igualdad aprobado por el Justicia de Aragón se establecen medidas con objetivos e indicadores precisos.

En otros ámbitos tal y como se ha indicado en el punto 13.1, es difícil separar las acciones que corresponden a la razón de ser de la Institución.

## **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:

- Comunicaciones por email.
- 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, escuelas taller, centros de acogida de menores no acompañados, consultorios y centro de salud,...
- Visitas a administraciones.
- Participación en observatorios autonómicos tales como el observatorio por la convivencia y contra el acoso escolar y el observatorio contra la discriminación por identidad o expresión de género.

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

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financieros 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 ya que se trata de un presupuesto público.

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

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 diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den 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.

Participación en observatorios autonómicos en relación con preocupaciones sociales. (observatorio sobre la soledad no deseada, observatorio contra la discriminación por identidad o expresión de género, y observatorio por la convivencia y contra el acoso escolar).

Se ha creado la oficina de la infancia y la adolescencia en El Justicia de Aragón al objeto de focalizar la actuación de la Institución en este sector de población para priorizar el interés superior del menor.

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

### **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **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, reuniones, mesas de debate y a través de notas de prensa en los medios de comunicación.

Como se ha indicado en otros apartados, El Justicia de Aragón ha calculado desde el año 2018 su huella de carbono, ha aprobado un plan de reducción y ha compensado la misma. Por lo que ha obtenido el sello calcula/reduce/compensa por la OECC y el sello Ceroco2.

En relación de aspectos sociales, medio ambientales y en materia de igualdad de oportunidades, El Justicia de Aragón ha incluido condiciones especiales de ejecución y en los casos de contratos menores trata de buscar proveedores de productos y servicios socialmente responsables.

## **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

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, reuniones y mesas de debate.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **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, mesas y foros de debate.

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.

Asimismo, se dan charlas en colegios e institutos y se realizan visitas a la Institución de estos mismos colectivos al objeto de dar a conocer a la Institución a los más jóvenes para que puedan hacer valer sus derechos y libertades.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

### **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.
- Reuniones de la mesa de negociación del Justicia de Aragón: además de adoptar los acuerdos que legalmente están establecidos se utiliza como vehículo para trasladar a todo el personal asuntos de su interés, teniendo un carácter bidireccional ya que en la misma se recoge las sugerencias del personal y se evalúa la satisfacción de las personas empleadas.

## Igualdad de oportunidades y no discriminación

### 23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

## 23.1. Información adicional.

Si bien la Institución no tiene la obligación legal de aprobar, registrar e implantar un plan de igualdad, el hecho de ser El Justicia de Aragón el garante del derecho a la igualdad entre hombres y mujeres en las actuaciones de las administraciones públicas aragonesas nos impulsa también a ser un referente y por ello se adoptó la decisión de aprobar un plan de igualdad que en estos momentos está en la fase de diagnóstico. No obstante, nos estamos planteando la posibilidad de dar un paso más y poder avanzar hacia un plan de gestión de la diversidad.

El acuerdo de aprobación del Plan de Igualdad se adoptó el 9 de febrero de 2023 por la comisión negociadora del plan de igualdad. El Justicia de Aragón aprobó dicho Plan mediante Resolución de 9 de febrero de 2023.

El Justicia de Aragón, tras la aprobación de esta Resolución solicitó su inscripción en el REGCOM. Solicitud que fue denegada por considerar que no era de su competencia.

Por Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Función Pública, se crea el Registro de planes de igualdad de las Administraciones Públicas y sus protocolos frente al acoso sexual y por razón de sexo. En el artículo 1 dispone que el registro contendrá los documentos soporte de los planes y protocolos que ya han sido objeto de aprobación por sus respectivas Administraciones. El Justicia de Aragón, tras la aprobación de esta Resolución solicitó la inscripción en el mencionado Registro, aunque el mismo aún no ha sido creado.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.6 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, señala que los Pactos celebrados y los Acuerdos, una vez ratificados, deberán ser remitidos a la Oficina Pública que cada Administración competente determine y la Autoridad respectiva ordenará su publicación en el Boletín Oficial que corresponda en

función del ámbito territorial.

El Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del Justicia de Aragón se publicó en el BOA Nº 86 de 09/05/2023.

Las medidas para promover la igualdad de oportunidades y garantizar la no discriminación en la actuación de esta Institución se adoptan teniendo en cuenta un concepto amplio de igualdad por razón de género y atienden también cuestiones que tienen que ver con la no discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género. Más aún, a este concepto amplio de igualdad se incorpora cualquier colectivo susceptible de ser discriminado.

En cuanto a las medidas adoptadas en la Institución, estas no solo hacen referencia al personal interno, sino que se tiene en cuenta en las empresas prestadoras de servicios , material y equipamiento a esta Institución incluyendo en los procesos de contratación la exigencia, como condición especial de ejecución, de un plan de igualdad aprobado y registrado, o al menos un plan de medidas que garanticen la igualdad y la no discriminación en dichas empresas. Asimismo se realizan compras y peticiones de servicio a empresas de economía social.

La inclusión de medidas en pro de la igualdad de oportunidades y no discriminación como condición especial de contratos ha llevado a que en la actualidad la empresa que presta el servicio de limpieza en la Institución sea una empresa de integración con un 43 % de personas con discapacidad.

Si bien la Institución no dispone de un plan específico de inserción de personas con discapacidad, en El Justicia de Aragón al tratarse de un acceso que debe cumplir lo establecido por la normativa en materia de función publica, se garantiza la reserva en los procesos selectivos de personal con discapacidad.

En cuanto a las medidas concretas de igualdad de oportunidades y no discriminación hacemos referencia a varios apartados:

En lo que respecta al compromiso de la organización y su comunicación, el propio Justicia de Aragón ya manifestó dicho compromiso con la diversidad en el discurso de nombramiento en el que se identificó y manifestó que la línea estratégica a seguir por la Institución sería la de un Justicia social. El Justicia transmite su compromiso con la diversidad en su comunicación externa, mediante campañas, mensajes, presencia en los medios y la propia imagen de la Institución se asocia con esta diversidad ya que forma parte de su visión, misión y valores. La Institución extiende a toda la cadena de valor la gestión de esta diversidad y sus beneficios tal y como se ha indicado anteriormente en relación con sus proveedores externos.

El Justicia de Aragón ha firmado la Carta de la Diversidad comprometiéndose con los 10 principios que esta propugna.

Para la evaluación y el seguimiento de las medidas de igualdad implantadas en esta organización, esta cuenta con un asesor específico en materia de igualdad y no discriminación y con la Secretaría General y su equipo, todos ellos con formación específica en materia de igualdad. La implantación de nuevas medidas, su evaluación y seguimiento se lleva a la mesa de negociación del Justicia de Aragón. Asimismo la Institución cuenta con procesos participativos de comunicación interna para sus empleados y grupos de interés tendentes a gestionar la diversidad. Igualmente existen mecanismos internos de queja en el caso de posibles discriminaciones o situaciones de acoso laboral.

La Institución dispone de un registro retributivo de toda la plantilla que incluye la

publicación de la relación de puestos de trabajo y la actualización correspondiente en el portal de transparencia de la web del Justicia de Aragón en el que se detalla la composición de esta plantilla atendiendo a su diversidad. Asimismo esta información se publica en la memoria anual del Justicia que se presenta antes las Cortes de Aragón.

El Justicia de Aragón ha firmado convenios y/o mantiene acuerdos con otras entidades públicas y privadas que han servido para mejorar la gestión de la diversidad. Cabe citar la Universidad de Zaragoza, Instituto Aragonés de la Mujer o colegios profesionales de Aragón.

Respecto al acceso al empleo, reclutamiento, selección y acogida:

La Institución garantiza la igualdad de trato y de oportunidades en sus procesos de selección. En dichos procesos se evalúan las capacidades de cada persona y su adecuación al puesto de trabajo por encima de cualquier otro aspecto diferenciador.

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.

Así mismo, en los casos de provisión mediante concurso de méritos se utiliza el baremo aprobado por el Gobierno de Aragón para los funcionarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Se ha consensuado un protocolo general de actuación entre el Gobierno de Aragón, las Cortes de Aragón, el Justicia de Aragón y la Cámara de Cuentas de Aragón en materia de selección, provisión de puestos de trabajo y formación de personal funcionario y laboral, que se firmará el último trimestre del año 2022 al objeto de encontrar sinergias entre dichas entidades, lo que favorece la transparencia, la agilidad en la resolución de problemas, la movilidad del personal y su formación.

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.

En el caso de que se realicen entrevistas de selección se responde a un guion estructurado previamente a conocer los candidatos, aprobado por la comisión de valoración que tiene como objetivo conocer las competencias y capacidades de cada persona y su adecuación al puesto vacante dejando a un lado cualquier tipo de discriminación. La comisión de valoración tiene carácter diverso y posee las competencias óptimas para evaluar a las personas candidatas en función del puesto de trabajo. Desde la Institución se impulsa la incorporación de personas diversas en diferentes niveles de la organización, dando preferencia a aquellas que, a igualdad de competencias profesionales, se encuentran infrarrepresentadas.

En relación con la formación y promoción profesional la política interna de gestión de recursos humanos del Justicia de Aragón, garantiza la igualdad de oportunidades de todos sus trabajadores.

La normativa en materia de función pública regula las promociones profesionales que garantizan esta igualdad de trato.

La Institución dispone de un mapa de la diversidad que permite visualizar la configuración

de su plantilla según la categoría profesional y analizarla junto con otras variables como puede ser el sexo, la edad, origen, antigüedad en el puesto o antigüedad en la Institución. En la relación de puestos de trabajo de la Institución se recogen de forma objetiva los requisitos profesionales y técnicos, así como las tareas y funciones a llevar a cabo, no dando cabida a la discriminación.

El Justicia de Aragón dispone de una partida presupuestaria especialmente destinada al plan de formación que valora de forma equitativa las necesidades de todas las personas empleadas. En dicho plan se contemplan las necesidades formativas de carácter horizontal para todos los trabajadores como puede ser de formación y sensibilización en igualdad de oportunidades y diversidad, prevención de riesgos laborales, gestión de procesos internos de atención a los ciudadanos,... Asimismo se tienen en cuenta las necesidades específicas de los puestos y tareas a desarrollar y se realizan cursos de aquellos aspectos que la organización ha detectado como necesarios al mismo tiempo que tratan de atenderse las demandas individuales de formación del personal dada la especificidad de los puestos de trabajo que en ocasiones son únicos. Al objeto de aprovechar la diversidad y las sinergias del personal de la Institución se valora y potencia la transferencia del conocimiento interno de los miembros de la plantilla. Mediante encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y mesa de negociación además de un contacto directo de las personas que trabajan en la Institución se conoce la satisfacción de estas en relación con las políticas de igualdad. Respecto a los criterios de desvinculación laboral, véase ceses,... son los establecidos por la normativa en materia de función pública.

En relación con la estructura salarial y el sistema de retribuciones nos regimos por lo establecido en la normativa en materia de función pública y se tiene en cuenta la negociación efectuada en el seno de la Junta de Personal de las Cortes de Aragón y la mesa de negociación del Justicia de Aragón. En este marco, se realiza un análisis salarial al objeto de detectar posibles brechas salariales y tomar medidas para corregirlas. En este contexto, se garantiza que las retribuciones percibidas por cada persona trabajadora sea acorde con el nivel y categoría del puesto que desempeña en función de la clasificación profesional.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y 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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

El Justicia de Aragón cuenta con un plan específico de conciliación aprobado por la mesa de negociación de la Institución conocido por todas las personas trabajadoras y cuyas medidas se detallan de manera resumida a continuación. A través de las encuestas de satisfacción, del buzón de sugerencias y de las reuniones de personal se evalúa el grado de satisfacción de las medidas de conciliación implantadas. Debido a la estructura reducida de la Institución es factible el trato directo entre cada persona empleada, la responsable de personal y la dirección lo que permite la evaluación y seguimiento continuo de las medidas implantadas y el estudio individualizado caso a caso. En materia de racionalización de

horarios el Justicia de Aragón tras su toma de posesión encargo a la secretaría general un análisis de necesidades de apertura de la Institución lo que permitió la reducción del horario de apertura al final de la tarde y la reducción del número de tardes que permanece esta sin menoscabo del servicio a la ciudadanía y con el consiguiente beneficio para las personas trabajadoras facilitando su conciliación.

Son medidas de organización del tiempo habituales en El Justicia de Aragón las siguientes:

- Horario flexible de entrada y/o salida.
- Jornada laboral intensiva o posibilidad de reducir el tiempo de comida.
- Distribución personalizada de la jornada tras análisis de situación individual.
- Jornada intensiva viernes y/o en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, periodo de adaptación de los horarios escolares, meses de verano, etc.).
- Organización de la formación y/o las reuniones en horario laboral.
- Vacaciones flexibles con posibilidad de coger días libres en momentos puntuales.
- Organización de turnos estables de trabajo, compensando los turnos con peor acogida.
- Posibilidad de elegir o cambiar turnos.
- Posibilidad de rotar en el puesto a petición de las personas trabajadoras.
- Como mejora a los permisos legalmente establecidos se concede un día adicional en Navidad, Semana Santa y fiestas del Pilar.
- Mejora en la reducción del horario laboral para el cuidado de mayores, menores y otros dependientes.

Como medidas favorecedoras de la movilidad geográfica en la Institución se regula el teletrabajo en el plan de conciliación. La implantación del teletrabajo en la Institución tiene la dificultad de que al tratarse de un equipo pequeño los servicios esenciales presenciales deben quedar cubiertos. Sin embargo la ventaja es que se puede analizar cada situación personal y laboral de manera puntual y buscar soluciones personalizadas y adaptadas a las necesidades generales.

Se potencia el uso de videoconferencias para reuniones y formación en línea. Al objeto de facilitar los desplazamientos a la Institución se dispone de dos plazas de parking cubiertas, cuatro espacios reservados para vehículos y un almacén para bicicletas, patinetes u otro tipo de vehículos de uso individual.

En cuanto a los beneficios sociales, la Institución cuenta con un plan de acción social publicado en el boletín oficial de las Cortes de Aragón y que incluye de manera resumida:

- Ayudas económicas por nacimiento de hijos/as y escolaridad o guardería u otras alternativas que faciliten el cuidado de hijos.
- Ayudas económicas para sepelio, bodas, divorcios.
- Gratificación por invalidez absoluta y gran invalidez.
- Ayudas económicas por viudedad y orfandad.
- Ayudas asistenciales en situaciones de necesidad como puede ser tratamientos internaciones no cubiertos por la seguridad social, adaptaciones en domicilio a la dependencia.
- Plan de pensiones. En dicho plan se exige que las inversiones se hagan en mercados social y medioambientalmente sostenibles.

Otras medidas adoptadas:

- Seguros de vida y accidentes.
- Anticipos de nómina.
- Sensibilización y formación específica acerca cuestiones que afecten a su vida personal o

familiar: reparto de responsabilidades familiares, resolución de conflictos, estrés, gestión de tiempos, nutrición, prenatales, igualdad, etc.

- Existen espacios de descanso, en zonas de trabajo, agradables y motivadores.
- Desde la Secretaría General se supervisan y atienden las necesidades de conciliación, así como las medidas aplicadas
- En el año 2023 se ha aprobado una nueva actualización del Plan Concilia del Justicia de Aragón adecuando alguno de los permisos a la normativa que le es de aplicación a los empleados públicos, a la normativa en materia de planes de pensiones y a los acuerdos adoptados por la mesa de negociación del Justicia de Aragón.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

#### **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.

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.

Como se ha indicado en el apartado 23.1 a través de el protocolo general de actuación entre el Gobierno de Aragón, las Cortes de Aragón, el Justicia de Aragón y la Cámara de Cuentas de Aragón en materia de selección, provisión de puestos de trabajo y formación de personal funcionario y laboral, se conseguirá un mayor oferta formativa mediante la economía de escala.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas y voluntarias.

#### **26.1. Información adicional.**

La Institución favorece la asistencia a congresos, jornadas y otras actividades externas que permitan el crecimiento profesional y personal de sus empleados. Especialmente se fomenta la realización de formación en competencias personales dadas las características de esta Institución que fomentan la escucha activa de los ciudadanos.

Siempre que la prestación del servicio lo permita, se realiza formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas con el objeto de que estas puedan acceder a puestos más cualificados, de mayor responsabilidad y por tanto mejor remunerados.

## Seguridad y Salud

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

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### 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.

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.

Dicha evaluación de riesgos se realiza de manera pautada y siempre que se crea un nuevo puesto de trabajo.

Todo el personal recibe formación en materia de prevención de riesgos laborales adaptada a su puesto de trabajo.

Este año se ha adaptado el plan de emergencia y evacuación del edificio y se está trabajando en la elaboración e implantación del plan de autoprotección.

En la evaluación de riesgos realizada por Masprevención han participado de manera activa las personas empleadas y se han realizado acciones de conciliación y adquisición de competencias, más concretamente cursos para personal de oficinas y despachos.

Anualmente se realizan reconocimientos médicos obligatorios de todo el personal y previos a la incorporación de nuevo personal.

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales se hace un seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral o accidentes de trabajo y se lleva registro de los mismos segregados por sexo, grupo de trabajo y funciones con la finalidad de introducir medidas de siniestralidad y optimizar la salud laboral. La Institución pone a disposición espacios de esparcimiento y facilita cursos de educación postural.

El Plan de seguridad y salud laboral incorpora todas las medidas de prevención de riesgos laborales y aquellas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y forma parte del Plan Concilia de la Institución.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos

los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **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.

En los pliegos de contratación se exigen como condiciones especiales de ejecución el cumplimiento de medidas sociales, éticas, relativas al empleo y medioambientales cuyo incumplimiento es causa de resolución del contrato. Entre dichas condiciones cabe citar en el aspecto medioambiental aquellas que persigan la reducción de gases de efecto invernadero, gestión más sostenible del agua, el fomento del uso de energías renovables, la promoción del reciclado de productos y uso de envases reutilizables. Entre las condiciones de tipo social y las relativas al empleo, la contratación a personas con discapacidad superior al establecido por la legislación vigente, promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción, eliminar desigualdades entre hombres y mujeres, combatir el paro juvenil, garantizar la seguridad y protección de la salud en el lugar de trabajo, medidas para prevenir la siniestralidad laboral,...

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, de proximidad, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal y aspectos sociales.

### **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 organización 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 oficina de la adolescencia y de la infancia del Justicia de Aragón.
- 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.
- Estudio sobre vivienda social.
- Estudio sobre el impacto de la telemedicina.
- Patrocinio y presentación del documental " Patriarcado, organismo nocivo" en el que se visualizan aspectos relacionados con la desigualdad y la violencia de género y se dan claves para su prevención.
- 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, informe Raxen, movimiento contra la intolerancia, ...)
- Patrocinador de actos llevados a cabo en favor de colectivos vulnerables y/o en los que se manifieste una marcada desigualdad.
  - \* Presentación de la fundación para el apoyo a la autonomía para el apoyo a la autonomía y capacidades de Aragón.
  - \* Presentación del proyecto "atención integrada y centrada en la persona".
  - \* 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 (Trastornos 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.
- Inauguración del monumento en honor a las víctimas en accidentes de tráfico al objeto de fomentarla investigación sobre sus causas e instar a la adopción de medidas preventivas.
- Difusión del estudio " Percepción de la telemedicina por parte de los médicos u usuarios de atención primaria de Salud: posibles derivaciones ético-legales"
- El Justicia de Aragón designa un vocal vinculado con los colectivos vulnerables, como miembro del comité de bioética de Aragón.
- El Justicia de Aragón participa como miembro activo en la Red de Defensorías de la Mujer

de la Federación Iberoamericana de Ombusman, concretamente en los años 2020, 2021 se ha trabajado en la defensa de las personas transgénero, así como en la de los menores víctimas de violencia de género y de mujeres integrantes de familias monoparentales.

- El Justicia de Aragón cuenta con una vocalía en el comité consultivo contra la discriminación por identidad o expresión de género y en el observatorio aragonés por discriminación por orientación social.
- Participamos como miembro colaborador en las actuaciones de la fundación Ebropolis.
- El Justicia de Aragón se adhirió a la iniciativa "Casco Histórico Socialmente Responsable" CHSR, es una propuesta integral de desarrollo social, económico, cultural y medioambiental. Esta iniciativa busca revitalizar una parte emblemática de Zaragoza haciendo del Casco Histórico un lugar mejor para vivir, reforzando la colaboración entre vecinos e instituciones.
- Elaboración y difusión de un informe relativo a la situación de las residencias en Aragón durante el estado de alarma por el Covid19 del que se derivan sugerencias y recomendaciones a las administraciones implicadas.
- Apoyo a la declaración de La Jota Aragonesa como patrimonio cultural inmaterial por la UNESCO.
- Actividades de fomento y reconocimiento del deporte femenino.
- Impulso, dinamización y difusión de un estudio en materia de prevención del suicidio.
- Patrocinio del proyecto de hermanamiento con León (Nicaragua) en relación con la defensa de los derechos de la infancia y mujer.
- Colaboración con la federación de asociaciones gitanas.
- Asistencia a homenajes de personalidades de las ciencias, la cultura y el deporte al objeto de darles visibilidad y resaltar los valores que transmiten.
- Visibilizar los problemas de trastornos de conducta alimentaria, long covid, autismo, entre otros procesos y sugerir a las administraciones fórmulas de prevención y tratamiento.
- Fomento del consumo sostenible mediante la participación en los premios "buen hacer en consumo".
- Dar visibilidad a la labor de los conservatorios elemental, medio y superior de Aragón asistiendo a los actos organizados por los mismos y fomentando la presencia de estudiantes y profesores en los actos que organiza El Justicia.
- Dar visibilidad a deportes minoritarios.
- Ante la crisis energética consecuencia de la guerra de Ucrania, además de tomar medidas de reducción de consumo energético en la Institución, se ha tenido una reunión con el cluster de la energía en Aragón al objeto de analizar la situación, ver el impacto en general en la ciudadanía y en concreto en los colectivos más vulnerables y tratar de buscar soluciones.

Sería deseable la planificación de actividades en materia social y la colaboración en proyectos sociales estableciendo objetivos e indicadores, sin embargo la amplia variedad de estas actividades por parte del personal de la Institución y el número elevado de colaboradores dificulta la labor de ordenación así como la separación de las mismas de aquellas que corresponden a la razón de ser de la Institución por estar todas intrínsecamente ligadas. Todas ellas están alineadas con la misión, visión y valores de la Institución. No se trata tanto de los objetivos de dicha Institución como de los medios y las

herramientas e instrumentos para alcanzarlos. Es esto lo que define la innovación social que se lleva a cabo en esta Institución y lo que le da su carácter diferencial.

El Justicia de Aragón ha adquirido un compromiso público con el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, con el medio ambiente y con el conjunto de los ODS. Este compromiso se ha refundido a los grupos de interés, tanto a través del portal web de la Institución, del informe anual, de las comparecencias en medios de comunicación y directamente a los grupos de interés. En el caso concreto de los ODS, se han identificado los ODS prioritarios sobre los que impacta la Institución y las metas sobre las que se actúa.

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

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con la actividad principal de la organización.

##### 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.

### Transparencia con el entorno social de la organización

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

Sí, se difunden a las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

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

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 constante 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

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **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.
  - Uso de papel reciclado.
  - Reutilización de papel usado, carpetas en desuso y otros materiales de oficina.

- 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 obtuvo la inscripción de huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático. (OECC)
- En el 2021 se obtuvo la inscripción de huella de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático.
- En el 2022 se ha continuado con la inscripción, reducción y compensación de la huella de carbono. En este año, puesto que ya hemos inscrito la huella de carbono de los cuatro años anteriores y hemos conseguido la reducción que nos ha permitido obtener el sello calcula y reduce para el año 2022 en la OECC.
- En el 2023 se ha obtenido el sello calcula/reduce/compensa.
- 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, siendo en la actualidad del 100 %.
- 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 durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022 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).
- Con la crisis energética surgida tras la guerra de Ucrania se han llevado a cabo acciones específicas para reducir el consumo de energía eléctrica tales como campañas de concienciación del personal, parada térmica de 20 días del sistema de climatización y reducción de las horas de encendido de dicho sistema. Además de las acciones llevadas a cabo para reducir nuestra huella de carbono, a nivel institucional se ha mantenido una reunión con el clúster de la energía de Aragón al objeto de plantear propuestas en línea con la reducción del consumo.
- Se han llevado actuaciones en bombas y equipos de refrigeración al objeto de reducir el consumo de agua.
- Se han realizado acciones de concienciación al personal para reducir el consumo eléctrico, de agua y de papel.

## Compromiso frente al cambio climático

### **35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **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.

## Economía circular

## Comunicación ambiental

**37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

### 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 1 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 area 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 5. Igualdad de género.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.