

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN

CIF:S2830290I

Paseo del Canal nº:1. - Acuartelamiento San
Fernando.

50007 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ARAGÓN

Forma jurídica

Administración General del Estado

Número de socios (en caso de asociaciones)

No procede

Número de miembros Junta/Patronato

Tres, Delegado de Defensa en Aragón y Subdelegados de Defensa en Huesca y Teruel

Dirección - CP - Población

Paseo del Canal Nº 1. (acuartelamiento San Fernanado), 50007 -
Zaragoza (Zaragoza)

Sector/Ámbito de actuación.

Administración militar

Actividad principal

La DDA tiene encomendado el ejercicio de las funciones relacionadas con las siguientes materias:

? Difusión de la cultura de Defensa.

? Reclutamiento, aportación adicional de recursos humanos e incorporación laboral.
Administración del personal militar retirado o en situación de reserva sin destino.
Administración del personal civil, funcionario o laboral, que preste servicio en unidades,
centros u organismos del Ministerio de Defensa.

? Aplicación de políticas de apoyo a la movilidad geográfica y otras relacionadas con la
acción social del personal militar.

? Prevención de riesgos laborales.

? Gestión patrimonial.

? Inspección de calidad y seguridad industrial.

? Asistencia a cargos y autoridades del Ministerio de Defensa cuando deban desplazarse
por el territorio nacional en el ejercicio de sus funciones.

? Oficina de asistencia en materia de registro

Colectivo principal atendido

- Personal militar pendiente de asignación de destino.
- Personal militar en reserva y retirado.
- Reservistas voluntarios y de especial disponibilidad
- Viudas y huérfanos de personal militar
- Personal civil funcionario y laboral del Ministerio de Defensa en Aragón
- Jóvenes para ingreso en las Fuerzas Armadas
- Usuarios de viviendas militares
- Empresas civiles con contratos para el Ministerio de Defensa

Año comienzo actividad.

1993

Número de personas empleadas - media anual

65

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

50

Número de voluntarios

0

Persona contacto

Teniente Coronel D. CARLOS MANUEL CIPRÉS MÁRQUEZ

E-mail contacto

ccipmar@et.mde.es

Página web

No procede

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.)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la

organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

1.1 Información adicional

En la Delegación de Defensa en Aragón disponemos un Plan Estratégico General que tiene en cuenta entre sus objetivos generales y estrategias los siguientes aspectos:

- Económicos: la creación de empleo mediante la difusión y la gestión del acceso a las Fuerzas Armadas y con el procedimiento de acreditación de competencias conseguimos incorporar al personal militar que finaliza su compromiso con las FAS al mercado de trabajo civil. En relación con la gestión de fondos públicos, la Delegación de Defensa en Aragón, cuenta con un presupuesto de funcionamiento integrado en el la Secretaría General Técnica del Ministerio de Defensa que tiene carácter limitativo, por lo que su gestión está sometida al control financiero y a las auditorías que determine la Intervención General de la Administración del Estado.
- Políticos: creación de Alianzas con otras Instituciones públicas y privadas y Asociaciones empresariales y de otro tipo para beneficio mutuo y un diálogo abierto con nuestros grupos de interés.
- Medioambientales: control y gestión de consumos, con acciones para disminuir el gasto y mejorar la gestión de residuos y el reciclaje de nuestro material utilizado. Para ello contamos con un Plan de Sostenibilidad y Gestión Medioambiental.
- Tecnológicos: con estrategias para la gestión de la comunicación interna y externa con el Plan de comunicación, de manera que nuestras acciones lleguen a la sociedad a través de los MCS y con la implantación de la Administración electrónica.
- Sociales: adopción de medidas para mejorar la conciliación de la vida familiar y profesional del personal, respeto a la legislación sobre igualdad de género y planes de formación para los empleados.
- Transparencia: La Delegación de Defensa en Aragón forma parte del Ministerio de Defensa, que forma parte de la Administración General del Estado, por lo que es un Ente que no tiene personalidad Jurídica propia, diferente a la de dicha A.G.E. En consecuencia, los principios que rigen nuestras actuaciones en materia de información y transparencia en la gestión son los determinados por la Ley 19/013, de Transparencia, buen gobierno y acceso a la información, en cumplimiento de la cual, y a través del Consejo de Transparencia y buen gobierno, el ciudadano tiene acceso a las actividades de cualquier organismo de la A.G.E.

Anualmente se hace un seguimiento de los resultados y de los objetivos conseguidos mediante nuestro Cuadro de Mando Integral.

Asimismo, disponemos de un código ético de conducta que aplicamos y evaluamos el nivel de compromiso. Se ha implantado un comité ético para seguimiento y mejora del código ético.

El análisis de los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales lo realizamos mediante una matriz PESTEL, dentro del proceso de Planificación Estratégica, viendo el impacto de estos aspectos tanto en la Organización como en los ODS.

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

Si

2.1. Información adicional

En esta DD en Aragón tenemos implantado un sistema de Calidad basado en la mejora continua, lo que nos permite conseguir mejores resultados en nuestra gestión y contribuir de esta manera a la mejora global de nuestra sociedad. Desde el año 2013 las tres Subdelegaciones de Defensa que constituyen la Delegación de Defensa en Aragón, unificamos nuestro Sistema de Gestión de la Excelencia (SGE) para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la organización y las materias de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Responsabilidad Social y Seguridad Informática.

Hemos revisado y modificado el SGE para añadir la gestión del Buen Gobierno, pasando a denominarse el Sistema de Gestión Excelente y de Buen Gobierno (SGE y BG).

Las pymes también tienen una enorme importancia en el entorno empresarial. Por ello, resulta fundamental que integren en su gestión los análisis de su organización, ecosistema y megatendencias. Esto ayuda a mejorar su reputación, aumentar su resiliencia frente a los desafíos ambientales y sociales y atraer inversores y consumidores dentro de las grandes compañías, de las que puedan ser proveedores.

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

En la Delegación de Defensa vamos por nuestro III Plan Estratégico General (PEG) (2020-2024), cuyo objetivo primordial es definir las líneas maestras de actuación y los criterios de decisión a utilizar por los miembros de la Organización a largo plazo (entre tres y cinco años). A corto plazo y para desarrollarlo, anualmente realizamos el Plan Operativo Anual (POA) en el que concretamos unos objetivos claros, con sus estrategias y proyectos necesarios para su cumplimiento, permitiendo la evaluación y control de los resultados obtenidos. Todo ello de acuerdo con nuestra Misión, Visión a corto, a medio y largo plazo y Valores de nuestra Organización.

El PEG se estructura en seis objetivos generales y estos a su vez en diversas estrategias y estas en proyectos concretos, a través de los cuales implantamos las diversas actividades para lograr los retos propuestos, entre los que se encuentran la satisfacción de usuarios, del personal y de los grupos de interés, el promover el conocimiento de la Delegación de Defensa, el impulso a la difusión de la Cultura de Defensa, la mejora de las condiciones de trabajo en un entorno seguro y de las medidas de gestión medioambiental necesarias para minimizar los consumos y por último la mejora permanentemente el Sistema de Gestión de la Calidad de la DDA.

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

La organización aplica sistemas de control y análisis que le permiten optimizar el uso de

recursos de los que dispone.

4.1 Información adicional

La gestión financiera de la DDA se lleva a cabo independientemente en cada Subdelegación de Defensa, alcanzando el éxito en los resultados económicos al ejecutar el presupuesto asignado durante estos años sin tener reparos a los gastos, ni habiéndose contraído compromisos extra-presupuestarios, contribuyendo positivamente la DDA al ODS 16 ¿Instituciones eficaces y transparentes?.

Para la integración en la estrategia de los retos económicos, anualmente y en cada ficha de proyecto inicial del POA, se indica la valoración económica de ese proyecto, entre los que se encuentran los dedicados a la cuestión social y medioambiental, y de dónde procede la cantidad que se necesita para la ejecución del proyecto.

Como ejemplo en el año 2020 en la sede de la SDD en Huesca se dedicó parte de su presupuesto para cambiar las bombillas y focos incandescentes y tubos fluorescentes del edificio de la SDD por bombillas y tubos led. Ya en el año 2022 se renovaron en la misma sede las máquinas de climatización por otras más modernas y eficientes.

Los registros, el análisis y control periódico semestral y anual de la eficiencia y eficacia, tanto de los indicadores de los compromisos adquiridos como de los de los indicadores internos de rendimiento de los procesos clave, quedan reflejados en los informes de actividades semestrales y anuales que la DDA remite a la Subdirección General de Administración Periférica (SDGAP) del Ministerio de Defensa.

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

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

5.1. Información adicional

En nuestro Plan Estratégico General contemplamos diversas estrategias que contemplan entre otras cosas los resultados económicos, sociales y ambientales.

El éxito en los resultados económicos lo constituye la liquidación del presupuesto en el plazo señalado y en el consumo del crédito asignado. En todos estos últimos años la gestión del presupuesto de la DD se ha realizado en el plazo señalado por nuestro órgano superior. Asimismo no ha habido reparos a los gastos, ni se contrajeron compromisos extra-presupuestarios.

En cuestiones sociales nuestro reto es por un lado promover el conocimiento de la Delegación de Defensa y de sus cometidos, en el ámbito de la administración civil y militar, y en la sociedad aragonesa y por otro lado impulsar la difusión de la cultura de Defensa en todos los ámbitos institucionales y sociales aragoneses para incrementar su comprensión de la utilidad, misiones y valores de nuestras Fuerzas Armadas.

En relación con los retos ambientales, continuamos con las medidas de sostenibilidad y

gestión medioambiental necesarias para minimizar los consumos, buscando la mayor eficiencia de los recursos disponibles, así como en las tareas de reciclaje de todo el material fungible (papel, pilas, tóner, chatarra, plástico, vidrio), con el propósito de implantar la economía circular en la organización.

La actividad económica de la DDA está regulada por la sección económica de la SDGAP. Para la gestión presupuestaria la DDA dispone de la herramienta informática SIDAE (Sistema informático de Dirección y Administración Económica), que posibilita el control metódico y sistemático del gasto y contribuye a facilitar políticas de ahorro y austeridad. Las reformas e inversiones las realizamos mediante un Plan de Obras.

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

En el año 2015 identificamos a nuestros grupos de interés (GGII), como aquellas personas o grupos de personas (clientes o usuarios) con los que se interactúa con similar grado de interés o responsabilidad y que pueden influir en la actividad de la Delegación o verse afectados por ella. Dichos GI fueron segmentados al objeto de facilitar el conocimiento detallado de las opiniones, necesidades y expectativas de sus componentes y de los servicios específicos que se les presta.

En el año 2021, a raíz de la transformación al nuevo Modelo EFQM 2020, por el Comité de Calidad y conjuntamente con las personas de la organización, clasificamos nuestros GI en los cinco grupos que señala dicho Modelo, abarcando todos los GI de nuestro ecosistema, segmentando dentro de cada grupo los distintos tipos. Posteriormente se priorizó cada tipo de los GI, se identificaron los GI clave como aquellos que facilitan la consecución del propósito, la misión, la visión y la estrategia y se les otorgó un peso específico para realizar la Autoevaluación EFQM.

Estos son los siguientes:

1. Los clientes, que son los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona la organización. Pueden ser:
 - a. Personal militar, a su vez diferenciados en diversos segmentos.
 - b. Personal civil, también segmentados.
2. Personas: Este grupo de interés está constituido por los individuos que trabajan para la organización, distinguiendo entre los militares y los civiles.
3. Los inversores y reguladores, que incluyen los grupos a los que la organización debe rendir cuenta cumpliendo los requisitos fiscales, legales, éticos y administrativos.
4. La sociedad, que incluye los individuos y grupos externos que representan a la comunidad más cercana y a la sociedad en general.

5. Los partners y proveedores. Los primeros son los agentes externos con los que la organización decide trabajar para poder alcanzar el propósito y la visión, hacer realizada su estrategia y lograr objetivos compartidos que beneficien a ambas partes. Los proveedores pueden ser empresas de suministro, de mantenimiento o industrias de Defensa.

Los grupos de interés han sido segmentados al objeto de facilitar el conocimiento detallado de las opiniones, necesidades y expectativas de sus componentes y de los servicios específicos que se les presta. A tal objeto, cada segmento está asignado a diferentes áreas funcionales, órganos de apoyo, secretaría general o Delegado y Subdelegados.

Se ha establecido un modelo de relación con los grupos de interés de la DDA (Ficha grupo de interés), en la que se muestra el mapa de GGII, el modelo de relación y el listado de asuntos relevantes, riesgos y oportunidades, analizando y evaluando sus comportamientos y relaciones para ver cómo nos pueden afectar en nuestro propósito, visión y estrategia y actuar en consecuencia.

Para identificar sus necesidades y expectativas empleamos formas de relación adecuadas a cada uno de ellos. Estas relaciones están orientadas en todo caso a facilitar la consecución de los objetivos de la DDA en el ejercicio de sus funciones, y son entre otras las encuestas de satisfacción, sistema de quejas y sugerencias, el buzón de sugerencias, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, consultas presenciales y asistencia del delegado y subdelegados de Defensa a actos institucionales y reuniones con otros organismos.

Mediante nuestro III PEG, que contiene tres de sus seis objetivos generales dedicados a la interacción con nuestros GGII, realizamos los proyectos operativos anuales con el objetivo específico de satisfacer las necesidades y expectativas de ellos.

Actualmente, estamos confeccionando nuestro IV PEG, y personal de los GGII más significativos, acuden a todas nuestras reuniones para aportar y definir mejor nuestros objetivos generales y nuestras estrategias a seguir.

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

Para identificar sus necesidades y expectativas empleamos formas de relación adecuadas a cada uno de ellos. Estas relaciones están orientadas en todo caso a facilitar la consecución de los objetivos de la DDA en el ejercicio de sus funciones, y son entre otras las encuestas de satisfacción, sistema de quejas y sugerencias, el buzón de sugerencias, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, consultas presenciales y asistencia del delegado y subdelegados de Defensa a actos institucionales y reuniones con otros organismos.

Se ha establecido un modelo de relación con los grupos de interés de la DDA (Ficha grupo de interés), en la que se muestra el mapa de GGII, el modelo de relación y el listado de asuntos relevantes, riesgos y oportunidades, analizando y evaluando sus comportamientos y relaciones para ver cómo nos pueden afectar en nuestro propósito, visión y estrategia y actuar en consecuencia

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.

Al formar parte del Ministerio de Defensa, los principios que rigen nuestras actuaciones en materia de información y transparencia en la gestión son los determinados por la Ley de Transparencia, buen gobierno y acceso a la información, en cumplimiento de la cual, y a través del Consejo de Transparencia y buen gobierno, el ciudadano tiene acceso a nuestras actividades.

En la DD en Aragón se ejerce un liderazgo integrador que estimula a todos los niveles mediante el fomento de la iniciativa, la delegación de competencias, la responsabilidad y el respeto por el conocimiento. Es integrador porque incluye a la mayoría de los componentes de la DDA: El primer nivel de liderazgo lo ejerce el Delegado de Defensa en Aragón junto a los Subdelegados de Defensa en Huesca y Teruel. En el segundo nivel se encuentran el Secretario General, los Gestores de Área, los Jefes del Órgano de Apoyo de Huesca y Teruel y el Jefe de PRL. En el tercer nivel, los Jefes de sección y de negociado así como los responsables especializados en determinadas materias y cuantos proponen iniciativas. Este modelo de liderazgo se ha revisado y mejorado para incluir el liderazgo de la Organización como tal, en relación con otras Instituciones, así como ampliando el liderazgo de las personas llegando a todas ellas, siendo líder cada persona en su puesto de trabajo, con el reto de conseguir un modelo de liderazgo auténtico que busca fomentar el desarrollo de las cualidades positivas, como la creatividad, la ética, la integridad, el liderazgo, la sabiduría, el ser un buen ciudadano y el perseguir realizar un trabajo satisfactorio de las personas. Estas cualidades encajarían perfectamente en el modelo de liderazgo que busca la DDA; ético, integrador y digital (búsqueda de la actualización constante de conocimientos).

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.

Para llevar a cabo la gestión económica, la SDGAP define los procesos para realizar las actividades relacionadas con ello. El objetivo final es conseguir la optimización de los créditos asignados, mediante el cumplimiento del presupuesto y liquidar todo el crédito asignado en el plazo determinado, evitando que se produzcan desfases entre las necesidades y los créditos disponibles.

El seguimiento del gasto se realiza por medio del SIDAE, una aplicación informática corporativa gestionada de forma centralizada por la pagaduría del Órgano Central del MINISDEF.

Se rinden las cuentas anualmente de la gestión presupuestaria ante nuestro Órgano

superior y en cada liquidación los gastos son intervenidos por el Área de Asuntos Económicos centralizados. Estas liquidaciones son periódicas y se aplica el criterio de "Caja fija". Asimismo semestralmente se informa de las actividades realizadas a la Subdirección General de Administración Periférica, según su modelo establecido, en la que se incluyen los datos más significativos de nuestra gestión en todos los ámbitos y áreas. Asimismo, con un año de antelación se programa las necesidades de gasto así como las actividades más importantes a realizar.

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 proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

10.1. Información adicional

Una de nuestras estrategias es intensificar las relaciones con la administración general del Estado, la Autonómica y la Local, y el conocimiento de la Delegación, así como intensificar las relaciones con los grupos de interés de la sociedad aragonesa y de su área de responsabilidad, y el conocimiento de la Delegación, para conseguir su colaboración en el cumplimiento de sus funciones y cometidos. Así para ello mantenemos permanente contacto y al menos una reunión anual con las diferentes asociaciones de empresarios, incluyendo las comarcales y las sectoriales de interés, así como con grupos profesionales y sindicales, y otros grupos de interés.

Para ello disponemos de procedimientos ágiles y seguros, respaldados por el Ministerio, para relacionarnos con los medios de comunicación y hacer llegar los mensajes de la organización a los grupos de interés.

Mediante nuestra Memoria RSC, nuestras actividades y resultados están publicados en la página web del Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

A nivel organización, disponemos de procesos implantados en la Delegación de Defensa en Aragón para asegurar y facilitar una información transparente sobre los servicios que se ofertan, Entre otros:

? Carta de servicios, mediante la cual se da publicidad a los servicios que presta la Delegación Su importancia se traslada a:

o Compromisos de Calidad que la Delegación adquiere con el ciudadano.

o Participación ciudadana, mediante iniciativas, sugerencias y encuestas.

o Indicadores de Calidad. Cumplimiento y medición de los compromisos adquiridos.

o Información sobre direcciones y horarios.

? Página web de la DDA, con información sobre nuestros procesos, planes, prevención de riesgos laborales, documentos, fondos de las bibliotecas de cada sede, eventos de interés que se van realizando y actividades previstas en la agenda de las tres subdelegaciones. También se encuentran los links de acceso a las principales aplicaciones informáticas necesarias, propias del Ministerio de Defensa, para nuestro trabajo diario. Esta página web sólo es accesible desde la INTRANET del Ministerio de Defensa.

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

Con la finalidad de afianzar las relaciones con los clientes los líderes aprobaron en el Manual del SGE el código ético de la Delegación para todo su personal y una cultura de valores en la organización, con responsabilidad y transparencia para todos los grupos de interés y la sociedad en general. De esta manera, todo el personal que presta sus servicios en esta Delegación tiene como referencia un mismo código ético. Está disponible para todo el personal en la página web de Calidad de nuestra Organización.

Resumen del Código Ético de la DD en Aragón

1. Integridad.
2. Transparencia.
3. Confidencialidad.
4. Cooperación.
5. Respeto a la Legislación.
6. Diligencia.
7. Formación continua.
8. Profesionalidad.
9. Seguridad y salud en el trabajo
10. Respeto al medio ambiente.

Dicho código ético se revisó en el año 2020, y se realiza anualmente una autoevaluación del compromiso ético de los líderes obteniendo un resultado por encima del objetivo señalado.

En el año 2022 se revisó el Plan General de Calidad y Mejora Continua en el que se aumentaron los comités y equipos de trabajo, incluyendo el comité ético, con el objetivo de velar por el cumplimiento del código ético y fomentar buenas prácticas en el comportamiento 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

La cultura de nuestra Organización resulta del efecto multiplicador de dos vocaciones: la militar y la de servicio público. Por este motivo, los valores asumidos por la organización y las normas que nos damos para el funcionamiento son los compartidos por personas pertenecientes a la milicia, funcionarios y personal laboral de la administración como servidores públicos.

La cultura se visualiza en el comportamiento de las personas en sus relaciones responsables y solidarias con los GGII y con su entorno humano y geográfico.

El liderazgo practicado en la DDA es fruto de la evolución de la organización y del

incremento de la participación del personal en el sistema. Se denomina integrador porque considera líderes a todas las personas y a la propia organización:

? Todos los componentes de la DDA son líderes en el ámbito de su especialidad y responsabilidades.

? La Visión de la Delegación incorpora a esta como actor que lidera en el entorno.

La Misión, la Visión y los Valores de la Delegación están recogidos formalmente en el apartado nº 4 del SGE de la DDA, en su PEG y también en el cuaderno de acogida de la Delegación. La última revisión data del año 2019. En toda las sedes hay un cartel con la M,V y Val para conocimiento de su personal.

Con la transformación al nuevo Modelo EFQM 2020, se definió el Propósito de manera que fuera sencillo, inspirador, fácil de recordar y que implicara a todos nuestros GI. El proceso contó con la participación de todas las personas de la DDA, las indicaciones de nuestro principal Grupo de Interés (GI) Regulador, y consultas a otros GI. De la misma manera se redefinieron la Visión y la Estrategia.

La Delegación fomenta que todo su personal cultive los valores de ?AMOR AL SERVICIO, ESPÍRITU DE EQUIPO y VOCACIÓN DE INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD?, y para facilitararlo ha desarrollado de forma colaborativa un código ético.

Asimismo se estableció el buen gobierno, fundamentado en la Integración de servicios y sistemas en beneficio de los grupos de interés.

Desde la Dirección, como elemento impulsor de esta Cultura, se quiere transmitir que los comportamientos de nuestro personal se ajusten tanto a los valores identificados como al código ético de nuestra Organización, implantado en nuestro Sistema de Gestión de la Excelencia y Buen Gobierno (SGE y BG), y se intenta conseguir también a través de la ejemplaridad de las personas que componen la Dirección.

Plan de Responsabilidad Social

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

13.1. Información adicional

El compromiso de la DDA con la Responsabilidad Social Corporativa comenzó en 2015 a efectos internos de nuestro sistema de calidad. Como consecuencia de ello, se decidió incorporarlo en la revisión del PEG que dio lugar a la 2ª edición.

Para ello trabajamos día a día en pro de garantizar el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable en materia de calidad, Medio Ambiente y seguridad y salud laboral, así como en responsabilidad social. Desarrollamos el trabajo cotidiano en las mejores condiciones medioambientales y en un entorno de trabajo seguro, pretendiendo conseguir el objetivo de accidentes ?0? y una eficaz gestión reduciendo consumos y

reciclado de los recursos, en interés de un futuro sostenible.

De esa forma, el PEG recoge los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Metas por los que se comprometió a trabajar al incorporarse a la RSA y a la Alianza Aragonesa, y los vincula con los Objetivos Generales y Proyectos del III PEG.

Nuestra Responsabilidad Social se hizo pública y transparente en 2021 con la obtención del Sello RSA y en el año 2022, 2023 y 2024 alcanzando el Sello RSA+, otorgado por el Gobierno de Aragón

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales, ?.

14.1. Información adicional

Si bien la Delegación de Defensa en Aragón no dispone de una Plan de Responsabilidad Social como tal, en nuestro Sistema de Gestión de Excelencia se contemplan los principios de responsabilidad social, como la transparencia de nuestra gestión a los grupos de interés y la sociedad en general; disponemos del Plan de Sostenibilidad y Gestión Medioambiental de la DDA, para contribuir a la sostenibilidad de nuestra organización, reducir el impacto negativo de nuestra gestión en la sociedad y lucha contra la contaminación.

También en los últimos años se han realizado diversas alianzas con otras Instituciones, por ejemplo con el Instituto Aragonés de Empleo o con la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP).

En el Objetivo General nº 5, ?La Responsabilidad?, de nuestro Plan Estratégico (Mantener y mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral, y fomentar los hábitos de vida saludable, la responsabilidad social, la sostenibilidad y la protección del medioambiente para lograr las mejores condiciones en el trabajo y en el entorno) una serie de proyectos en base a dos estrategias:

1. Adoptar las medidas para mejorar la gestión y vigilancia de la seguridad, la salud, la prevención de riesgos laborales (PRL) y el fomento de prácticas saludables.
2. Adoptar las medidas necesarias que contribuyan a la mejora del medio ambiente, minimizando el consumo de los recursos puestos a nuestra disposición, y disminuyendo la huella de carbono de la DDA.

Uno de los proyectos se centró en realizar periódicamente actividades solidarias de responsabilidad social que impliquen al personal de la DD, y cada vez que surja un motivo de oportunidad.

Todos los proyectos vinculados con estas estrategias, tienen sus indicadores de seguimiento, que después son cargados en el Sistema de Mudéjar de gestión de indicadores, para alimentar nuestro cuadro de mando integral.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

15.1. Información adicional

Las necesidades y expectativas de los GI se obtienen mediante encuestas, reuniones de trabajo y entrevistas, reuniones de las comisiones de seguimiento de los convenios, sugerencias, propuestas y quejas. Cada segmento dispone de una Ficha de modelo de relación, en el que plasmaron las necesidades y expectativas manifestadas por ellos en las encuestas y por otros medios, elaborada por un responsable designado y coordinada por la Unidad de Calidad.

Para conocer la opinión de los usuarios utilizamos la encuesta de satisfacción de usuarios, que realiza la Unidad de Estudios Sociales (UdES) del MINISDEF, y que se realiza en fechas determinadas una vez al año, y las encuestas confeccionadas por la DDA desde el año 2022.

Desde la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las DSO, se han ido recogiendo los datos de las encuestas de percepción de los clientes.

Los datos con los indicadores de todas estas actividades se recogen en el sistema Mudéjar, en la Carta de Servicios y en el informe de la gestión de actividades, se revisan anualmente, y en aquellos casos en los que se observa que las tendencias no son positivas, se realizan actividades como acciones de mejora o buenas prácticas con el fin de mejorar esos resultados.

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

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

16.1. Información adicional

En este aspecto no realizamos ningún tipo de encuesta a nuestros órganos superiores, si bien mediante el trato continuo y las relaciones personales de los líderes, se puede apreciar la satisfacción de nuestro Órgano superior con la gestión de la Delegación, sobre todo por nuestra iniciativa en determinadas actividades que han servido para liderar dichas actividades en todas las Delegaciones y Subdelegaciones de España. Como ejemplo tenemos la redacción de la misma Carta de Servicios para todas las DD/SDD que se basó en la unificación de dicha Carta de Servicios a nivel de la Delegación de Defensa en Aragón, y con otro ejemplo como es la unificación del sistema de Calidad que fue pionera nuestra Delegación y han seguido varias Delegaciones de Defensa pluriprovinciales y nuestro Órgano superior insta en su guía de actividades a que las demás Delegaciones con cuatro Subdelegaciones o menos sigan este modelo. También esta DD es pionera en la firma de convenios con entidades civiles, tanto para la reincorporación laboral del personal de tropa que finaliza o ya ha finalizado su compromiso con las FAS, como para acreditar las competencias laborales y profesionales de los militares sin titulación académica.

Prueba de la satisfacción de nuestros reguladores son las numerosas felicitaciones obtenidas por la Delegación de nuestros reguladores en los últimos años, en especial por nuestra actuación durante la pandemia y por el apoyo realizado en la celebración del Día

de las Fuerzas Armadas en mayo de 2022 en la ciudad de Huesca.

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

Mediante la autoevaluación EFQM, se detectan las áreas de mejora de nuestra Organización, se priorizan y se realiza el Plan de Mejora Anual con al menos tres acciones de mejora.

Por otro lado, el equipo de análisis de encuestas de la Unidad de Calidad analiza dichas encuestas de satisfacción de usuarios y determina las mejoras que se deben realizar de acuerdo con los resultados conseguidos y los objetivos señalados. Dichas mejoras se realizan o bien mediante una Acción de Mejora del Plan de Mejora Anual mencionado o bien como un proyecto del Plan Operativo Anual.

Asimismo del contacto directo o a través del correo electrónico, canalizamos las sugerencias que realizan y si procede se atienden de la mejor manera posible.

Ejemplos de mejoras realizadas para la satisfacción del cliente han sido la realización del Manual de Atención al Público, mejora de la señalización y cartelería en cada sede y mejora de los accesos a las oficinas.

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

Uno de nuestros valores es el fomento de la innovación y de la adaptación a las necesidades cambiantes del servicio a los usuarios internos y externos. Para ello disponemos de los procesos operativos que son los que están directamente ligados a los productos y servicios que prestamos a los clientes. Los servicios que presta la Delegación están reflejados en la Carta de Servicios de las Subdelegaciones de Defensa, actualmente está unificada para todas las DD/SDD, y fue nuestra DD la que lideró este proyecto a nivel nacional. También fue pionera, en el año 2015, en unificar en una sola Carta de Servicios a las tres Subdelegaciones de Defensa que componen la DD en Aragón.

Mediante la revisión de los procesos mejoramos los productos y servicios ofrecidos a los clientes, y con la detección de las necesidades de los clientes, se realizan y mejoran los servicios ofrecidos. Como ejemplo esta Delegación se presentó a los premios de Innovación en la Gestión Pública por la implantación del Sistema Mudéjar en la DDA, que mejora la eficacia y eficiencia de la gestión de la Organización, y repercute en una mejora del servicio al cliente. También en el año 2021 participamos en los premios de innovación del Club de Excelencia en Gestión, presentando la buena práctica sobre la alianza de organizaciones, en este caso con el Gobierno de Aragón para la acreditación de

competencias profesionales de los militares de tropa profesional y para acceder a actividades de orientación laboral.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

19.1. Información adicional

Nuestra política de calidad contempla entre otros puntos el aspirar a la mejor prestación de servicios a usuarios, representados y administrados por esta Organización. Para mejorar la calidad en la prestación de los servicios dirigidos tanto a los usuarios como a la sociedad en general, la Delegación dispone de diversos mecanismos para conocer con detalle sus opiniones y expectativas. Mediante la Carta de Servicios se da publicidad a los servicios que presta la Delegación.

Su importancia se traslada a:

Compromisos de Calidad que la Delegación adquiere con el ciudadano. Participación ciudadana, mediante iniciativas, sugerencias y encuestas. Indicadores de Calidad. Cumplimiento y medición de los compromisos adquiridos. Información sobre direcciones y horarios de atención al público.

Mensualmente se hace un seguimiento de los indicadores de la Carta de Servicios, evaluando los que se cumplen dentro del plazo estipulado de los que se quedan fuera del plazo.

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

Se ofrece un sistema de evaluación integral, facilitando la realización de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

20.1. Información adicional

El seguimiento y mejora de la prestación de los servicios lo realizamos a través del Cuadro de Mando integral, el Cuadro de indicadores complementarios, los indicadores de calidad de la Carta de Servicios, y con todos los resultados obtenidos de la aplicación de los procesos. Igualmente las encuestas anuales a los usuarios aportan un valor extraordinario a la hora de la evaluación de la prestación de servicios. Se realiza, además, un seguimiento sistemático mensual del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

La Delegación gestiona la relación con sus clientes tratándoles de una manera diferencial a cada uno de ellos, con el objetivo de atender sus necesidades específicas. Esto se logra por medio de la segmentación de los grupos de interés, la diversificación de los canales de comunicación con los usuarios y mediante una delicada atención al público, lograda

mediante la formación de nuestro personal con cursos y charlas y la aplicación escrupulosa del Manual de Atención al Público de la Delegación y la asunción de nuestro código ético. Mediante la comunicación personal con el cliente valoramos si está satisfecho con el servicio realizado. Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios nos muestran que la DD alcanza los objetivos propuestos en relación con la calidad del servicio prestado.

Por último disponemos de un procedimiento para que los clientes puedan presentar quejas y sugerencias por el servicio prestado y que raramente se presentan.

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 pone a disposición información detallada de sus características.

21.1. Información adicional

Con la Carta de servicios difundimos los servicios que prestamos. Esta difusión se realiza en soporte papel o a través de Internet, Intranet del MINISDEF y de nuestra página web. Además, se utilizan otros medios para dar a conocer nuestra cartera de servicios, como la entrevista personal de los Subdelegados con los regidores de Instituciones, Organizaciones, Empresas y Asociaciones.

Asimismo, son de especial relevancia para su difusión, las entrevistas en Medios de Comunicación al Delegado o Subdelegado de Defensa, notas y ruedas de prensa con ocasión de los eventos organizados o participados por las Subdelegaciones, reportajes sobre nuestras actividades o debates con otras organizaciones sobre determinados temas en los que participan el Delegado y Subdelegados.

También a través del Área y Secciones de Reclutamiento, se informa a los jóvenes sobre el acceso a las Fuerzas Armadas, explicando las diferentes vías y posibilidades para entrar en las FAS.

Contamos con un sistema que, con unas aplicaciones informáticas protegidas, nos permite gestionar toda la información almacenada en las diversas bases de datos con la mayor transparencia, fiabilidad e integridad.

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

Desde el año 2006, se han realizado diferentes encuestas de satisfacción y bienalmente de clima laboral que constituyen una magnífica herramienta para testar las opiniones de los componentes de la organización. Las encuestas han sido realizadas anualmente por la propia DD y cada tres años de una manera igual para todas las DD/SDD por la Unidad de Estudios Sociales, en coordinación con la Subdirección General de Administración Periférica. También el Servicio PRL de la DDA, el año que no se pasa la encuesta de clima laboral, lanza una de riesgos psicosociales (ISTAS 21).

Una vez analizadas dichas encuestas, la Unidad de Calidad expone los resultados al personal de la Subdelegación y al Comité de Calidad, que adopta las medidas necesarias para mejorar los resultados y aquellas cuestiones que no alcanzaban el objetivo propuesto. Por ejemplo, a raíz de los bajos resultados en relación con la satisfacción de si era suficiente y si estaba completa la plantilla del personal, la Dirección de esta DD elevó diversos informes a nuestra Organización superior para dar solución a este problema. También se mejoró el plan de formación de los empleados cuyos resultados en las encuestas no eran los esperados.

En los años 2022 y 2023 se realizó una encuesta específica a todos los grupos de interés, en la realizada al personal se obtuvo un resultado de 9,22 y 9,18 respectivamente, sobre 10 en satisfacción. En ella también se preguntaba si comprendía la misión, si compartía los valores, si se identifica con el propósito, si su trabajo es útil para los usuarios, y si el destino lo considera el mejor en su ciudad.

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...)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

23.1. Información adicional.

Dada nuestra pertenencia a la Administración Militar, la Delegación no ha realizado ningún Plan específico de igualdad, ya que el Ministerio de Defensa tiene adoptadas las medidas legislativas necesarias para la igualdad de oportunidades y no discriminación. En la Delegación no existe ninguna diferencia en salario ni en otras condiciones laborales por razón de género.

Un ejemplo de igualdad de oportunidades en las FAS, es que para el acceso a la condición de militar, la puntuación necesaria para ser apto en las distintas pruebas físicas que se realizan, es distinta en razón del sexo.

Además el MINISDEF ha adoptado una serie de acciones y normativa relacionadas con el acoso profesional y por razón de sexo, mediante un protocolo y medidas adicionales, que en la Delegación cumplimos y de las que realizamos un seguimiento semestral de los casos que se pueden dar.

Por último, miembros de las tres sedes de esta Delegación, realizaron en el año 2022 las Jornadas de formación sobre políticas de igualdad en las Fuerzas Armadas y participaron en la Jornada sobre el protocolo de acoso profesional en las FAS.

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?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

La Delegación aplica la política de conciliación de la vida laboral y familiar en el marco del Plan Concilia, como la flexibilización y reducción de jornada laboral. La información procedente de la Delegación sobre este Plan es recogida trimestralmente y remitida al Órgano superior. Para su difusión hemos publicado en nuestra página Web un cuadro resumen con los derechos de los empleados en esta materia. Mediante la encuesta de clima laboral se evalúa el índice de satisfacción del personal en relación con la conciliación de la vida familiar y laboral, cuyos resultados son muy buenos. Cuando hay modificaciones normativas en este aspecto, se revisa la aplicación a nuestro personal. También mediante la encuesta de riesgos psicosociales que realizamos cada dos años a nuestro personal, evaluamos el conflicto trabajo-familia, siendo los resultados excelentes.

Disponemos y aplicamos la normativa sobre conciliación de la vida laboral y personal, con una guía común para todo el personal de las FAS y personal civil. Además, la DDA lleva a cabo otras actividades lúdicas con el objetivo de confraternizar con las personas, preocupándose la Dirección de mantener un ambiente saludable y confortable en las instalaciones. Estas actividades sirven como palanca para mejorar el ambiente interno y la satisfacción del personal.

Nuestra Delegación posee el sello RSA+ otorgado por el Gobierno de Aragón, como Organización socialmente responsable en materias entre ellas la conciliación. Tenemos una política de conciliación de la vida familiar más allá de los requisitos legales, en parte consecuencia de las mejoras realizadas en las FAS y que se pueden ver en la guía para su aplicación a través de nuestra página web de Calidad, y en parte por la política de todos los líderes de nuestra Organización de favorecer en este tema al personal.

Formación y desarrollo profesional

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

Cada responsable de departamento/área identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona o en relación a las funciones desempeñadas por voluntariado.

25.1. Información adicional.

La formación del personal en la Delegación forma parte de nuestro Plan Estratégico General. En tres proyectos del I Plan se desarrollaron acciones relacionadas con la formación. Dos de ellos ya han sido implantados mediante el establecimiento de una acción de mejora. El Órgano Central del MINISDEF es el que gestiona la formación continua de las personas, y quien decide sobre el número de acciones formativas que se ofertan, los colectivos que pueden acceder a ella o los lugares donde se imparten, lo que ocasiona que la DD como organización está al margen de oferta formativa.

Por ello y para complementar esta formación externa, en nuestra organización disponemos de un Plan de formación para el desarrollo óptimo del personal. En cada puesto de trabajo existe una Ficha Perfil del Puesto, que se cumplimenta entre otras cosas con los requisitos necesarios para desempeñarlo. En dichos requisitos se indican las características, los cursos y los conocimientos necesarios para el desarrollo del mismo, y las habilidades y capacidades para realizar las tareas del puesto con el adecuado nivel de efectividad.

La Delegación organiza y facilita a su personal la asistencia a cursos y jornadas de formación relacionadas tanto por su puesto de trabajo como otros temas generales, por ejemplo en prevención de riesgos laborales o sobre Calidad de los Servicios.

Sobre la empleabilidad, la Delegación tiene una plantilla de personal definida, tanto para personal militar como para personal civil, publicándose las vacantes cuando se producen, si bien con el personal civil por motivos ajenos a la Delegación, tarda más su publicación, así como el problema añadido de que determinadas plazas se amortizan paulatinamente.

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

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

26.1. Información adicional.

Las personas de la DDA son el segundo objetivo estratégico del III PEG y el Plan de Formación de cada POA, la herramienta más importante para educar en valores.

Anualmente se desarrolla un plan de formación interna de la DDA que cuenta con acciones formativas adecuadas. Se ha desarrollado una ficha de actividad sobre trabajo en equipo, para facilitar la labor de las personas que forman parte de los equipos de proyecto y de mejora.

Disponemos de un plan de formación que se aplica a todo el personal. Incluimos en este plan la formación específica en calidad, mediante charlas periódicas incluidas en el POA todos los años.

La Dirección facilita a todo el personal la realización de cursos, cuya oferta formativa a aumentado al poder realizarse online. Además nuestro servicio de prevención de riesgos laborales oferta anualmente cursos específicos en este tema, tanto online como presenciales.

Seguridad y Salud

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

27.1. Información adicional.

La DD cuenta con un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), al frente del cual hay un Titulado. Es una de las funciones que tiene la DD. Tenemos implantado un Plan Ordinario de Prevención de Riesgos Laborales conjunto para toda la Delegación y que incluye, además de a la Delegación, a todas las entidades y organismos alojadas en sus dependencias. Asimismo y para complementar este Plan Ordinario de PRL están implantadas en la DD una serie de actividades relacionadas con la prevención de riesgos laborales que abarcan todo lo que señala la normativa vigente en esta área.

Como ejemplo de mejoras introducidas en nuestra organización resultante de la formación sobre Prevención de incendios y planes de emergencia y evacuación se realizaron cambios en la situación y los modelos de los extintores de incendios, así como de la señalización de seguridad y salud.

Otra mejora se realizó en el mes de noviembre del año 2019 por parte del técnico en prevención de riesgos laborales, consistente en la revisión de la evaluación de todos los Puestos de trabajo de las tres sedes de la Delegación y las medidas para corregir las deficiencias. Incluía no sólo los puestos de trabajo de las SDD sino también el de los Organismos alojados en ellas.

Trimestralmente se realizan charlas para todo el personal de la DDA, presenciales y a través de videoconferencia, de temas relacionados con la salud laboral.

Desde el año 2022 nuestra Organización ha entrado a formar parte de la Red aragonesa de empresas saludables.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

28.1. Información adicional.

Por las funciones a las que nos dedicamos, nuestros proveedores son las instituciones que aportan elementos necesarios para prestar los servicios de nuestra organización.

En el sentido estricto, nuestros proveedores de material están la mayoría centralizados por nuestro órgano superior para todas las DD/SDD, como es el caso del suministro de material de oficina, informático, combustible, mantenimiento de servicios, etc., cuyas contrataciones son totalmente transparentes. Aquí también se tiene en cuenta el impacto ambiental, por ejemplo con el suministro de folios, de los que el 50 % tiene que ser reciclado.

Las empresas que realizan trabajos en las sedes de la DD cumplen todos los requisitos legales y laborales con sus trabajadores y se lo exigimos a la hora de realizar las obras (Coordinación de Actividades Empresariales), siendo el diálogo clave para mejorar la eficacia del servicio.

Los proveedores de material que tratan directamente con las Subdelegaciones de Defensa de Aragón, se eligen además de por precio y calidad, por proximidad y por su impacto social y ambiental. Por ejemplo en la sede de Huesca el servicio de mantenimiento de jardines lo tenemos contratado con una Fundación que da trabajo a personas discapacitadas.

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 contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

29.1. Información adicional.

Los proveedores de la DD cumplen los requisitos legales para contratar con la administración, si no fuera así no sería posible la relación con ellos. En los casos de realizar obras, además de la documentación básica legal, fiscal y de protección de datos, se les requiere el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de la normativa medioambiental. En las sedes de Teruel y Huesca el control lo hace la propia Subdelegación al estar en edificios independientes.

En las compras que realizamos, nuestros proveedores tienen que estar al corriente de pagos e impuestos a la SS y a sus trabajadores y los pagos que les realizamos se realizan mediante transferencias bancarias y en plazos inferiores a 30 días.

Cualquier proveedor que no cumpla los requisitos legales no puede optar a contrataciones y estas contrataciones si son de una entidad elevada se hacen mediante plataformas públicas, con total transparencia en criterios y adjudicaciones.

Además facilitamos a los proveedores la información sobre las publicaciones de contratos del MINISDEF en nuestras respectivas provincias, a las que pueden optar a través de la mencionada plataforma de contratación.

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.

Una de nuestras funciones es el apoyo social al personal militar, retirado, viudas y huérfanos, a los que se apoya en sus gestiones de solicitud de ayudas, becas,

subvenciones, residencias (de mayores, descanso o estudiantes), y otras gestiones.

Un ejemplo de este apoyo a personas vulnerables se dio con motivo del estado de alarma en 2020, cuando se realizó un seguimiento de las personas mayores que vivían solas.

La Delegación se mostró muy activa mientras duró el estado de alarma, entre otras cosas colaborando con las Subdelegaciones del Gobierno y las Unidades militares para la agilización de las desinfecciones de Residencias de mayores, cuyo impacto en la sociedad fue una mejora en la eficacia de los apoyos solicitados por diferentes entidades y la celeridad con que se realizaron.

Para cumplir otra de sus funciones de la DD como es la difusión de la cultura de Defensa, se colabora con las Asociaciones de veteranos de las FAS para realizar ciclos de conferencias o exposiciones, abiertas a sus socios y a la sociedad en general. Una vez realizadas, la Delegación evalúa la asistencia a dichos eventos por parte del público. Mediante las relaciones personales del Delegado y Subdelegados de Defensa con las Autoridades de las diversas Administraciones de la Comunidad Autónoma, se ofrece la posibilidad de realizar Exposiciones y conferencias en sus localidades, con el fin de dar a conocer a la sociedad en general una visión más moderna u actual de las FAS.

Desde el año 2022 hasta la fecha, se ha colaborado en acciones de voluntariado con la Asociación española de lucha contra el cáncer en la campaña de cuestación celebradas en Huesca y Jaca., además de colaborar con asociaciones sociales, por ejemplo, con la de los refugiados afganos, con las asociaciones de veteranos de las FAS, apoyo en eventos organizados por este tipo de asociaciones como la marcha ASPACE, marchas contra el cáncer, y la feria Cáritas-inserta. Gracias a ello, y por nuestra gestión en la conciliación laboral, la igualdad de género, voluntariado y acción social y difusión de la cultura, somos una Organización con el Sello RSA+. Como resumen en el año 2023 se realizaron 19 actividades solidarias que beneficiaron a 8 Asociaciones y se implicaron en total 98 personas de la DDA.

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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos.

31.1. Información adicional.

Dentro del mapa de procesos de las DD/SDD, contamos con varios de estos procesos dedicados a la acción social, tanto de personal militar como de personal civil. Entre ellos se encuentran por ejemplo la gestión de diversos tipos de ayudas para estudios, situaciones de grave quebranto económico, también para tratamientos de salud, conciliación de la vida familiar y laboral, etc.

Además de estos procesos generales y comunes para todas las DD, en nuestras estrategias también tenemos procesos alineados con la acción social, como por ejemplo

mantener contactos con los grupos de interés más desfavorecidos para ver sus necesidades y la revisión y mejora de los procesos citados anteriormente.

A raíz de la pandemia se modificó el Plan Operativo Anual del año 2020 para incluir tres nuevos proyectos para gestionar actividades relacionadas con la desinfección de Centros, mantener contacto telefónico con personas vulnerables y actividades de prevención de nuestro personal, además de la gestión de las activaciones de personal militar sanitario en reserva para apoyo del Hospital militar en Zaragoza.

El III PEG recoge los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Metas por los que se comprometió a trabajar al incorporarse a la RSA y a la Alianza Aragonesa, y los vincula con los Objetivos Generales y Proyectos del III PEG. Los POAs 2023 y 2024 ya recogen en cada Objetivo el ODS con el que está relacionado. Así, cada actuación gana sentido para quien la realiza en relación a la Agenda 2030.

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

En la Delegación contamos con un Plan de Comunicación, interno para los empleados, y externo para nuestros grupos de interés, en el que se describen los canales más utilizados para facilitar la comunicación de nuestras actividades.

Mantenemos una especial relación con los MCS para informar de todas nuestras actividades con trascendencia social y de aquellas que afectan a nuestra Institución Militar. Por ejemplo en estos últimos años, el Delegado y los Subdelegados además de dirigirse a los MCS en ruedas de prensa para informar de nuestras actividades más relevantes, también lo hacen directamente a los grupos de interés como empresarios y asociaciones, para informar de nuestras actividades, programas y eventos, así como otros temas relacionados con las FAS que les afectan e interesan particularmente.

Institucionalmente el Delegado y los Subdelegados de Defensa informan anualmente y puntualmente cuando es necesario, a los Delegados y Subdelegados del Gobierno sobre nuestras actividades, así como a los representantes Institucionales cuando les afectan determinados temas, siempre con un clima de colaboración y apoyo, como interlocutores válidos del MINISDEF con el resto de las Instituciones civiles.

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?

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

33.1. Información adicional

La Delegación informa mediante notas de prensa tanto a los MCS como a nuestro Órgano Superior de las actividades más relevantes que realizamos, como puede ser la inauguración de exposiciones, conferencias, actos militares, etc. Estas noticias se publican tanto en los MCS como en las noticias de la Intranet de Defensa. Mantenemos un seguimiento tanto de las notas de prensa emitidas como de las apariciones en prensa en los medios locales.

La comunicación con los grupos de interés se realiza generalmente por medios digitales a través del correo electrónico, informándole de eventos y ofertas de su interés o cambios de normativa que les puedan afectar.

Mantenemos en nuestras bases de datos a las personas interesadas en las diversas convocatorias para acceso a las FAS y les informamos puntualmente de ello.

Por normativa interna no podemos tener difusión en redes sociales, sólo está permitido a nivel del MINISDEF.

Hemos realizado varias buenas prácticas, por las que nos hemos presentado a premios y han sido publicadas en las respectivas páginas web. Otras buenas prácticas realizadas en la Delegación y que pueden ser aprovechadas por otras Delegaciones y Subdelegaciones de Defensa, se difundieron a través de las reuniones periódicas de los Delegados de Defensa, como son la actuación en los Centros de Coordinación durante la pandemia del COVID-19 o el sistema informático de gestión de datos "Mudéjar".

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.

La DDA está especialmente sensibilizada con la protección medioambiental y por ello en el Sistema de Gestión de Excelencia, incluye la gestión medioambiental. Se implantaron en el año 2014 dos actividades sobre "eficiencia energética" y "gestión de residuos". Las medidas adoptadas versan por una parte sobre sostenibilidad ambiental y la gestión de residuos, que persiguen alcanzar un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el medioambiente con la puesta en marcha de medidas que reduzcan el impacto medioambiental del conjunto de actividades que se desarrollan en la Delegación. Ente estas medidas se encuentran la instalación de termostatos, adecuación de conductos y difusores, sustitución de la caldera

de gasoil por gas en la sede de Teruel, sustitución de fluorescentes por led y de lámparas bajo consumo, hibernación de los equipos informáticos, aireadores en grifos, control de riego horario y por goteo, economizadores de agua en cisternas, retirada de pilas, tóner, residuos peligrosos, y reciclaje de papel, vidrio y plástico.

En la SDD en Huesca se acometió la adecuación de los equipos de climatización para reducir el impacto acústico y ambiental que ocasionaban sobre una comunidad de vecinos, instalando convectores y mamparas.

Para medir y evaluar, disponemos de un cuadro de mando integral, con trece indicadores de seguimiento y unos objetivos y metas a conseguir.

Como contribución de esta Delegación a la reducción de la huella de carbono global, se ha formado una comisión con el Ayuntamiento de Zaragoza del que el Delegado de Defensa en Aragón es el presidente, en la que se ceden 523 hectáreas del MINISDEF a la creación del bosque de los zaragozanos, que va a suponer la plantación de más de medio millón de árboles, un 43 % del total del bosque, y como resultado supondrá una absorción de más de 87.000 Tm de CO₂, consiguiendo otro logro en la creación de valor sostenible ambiental.

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.

35.1. Información adicional.

La Delegación ha incrementado sus medios mecánicos y electrónicos con el objetivo de reducir el consumo y el gasto.

Hemos adoptado en el 5º objetivo general de nuestro III Plan Estratégico General, ¿Mantener y mejorar las condiciones de trabajo en un entorno seguro y continuar con las medidas de gestión medioambiental necesarias para minimizar los consumos buscando la mayor eficiencia de los recursos disponibles?, que desarrollamos mediante dos estrategias y siete proyectos.

Se realizó en el año 2020 una Acción de Mejora para implantar un Plan de Sostenibilidad y Gestión Medioambiental, que comprende una Política Ambiental, en la que el Delegado y los Subdelegados de Defensa, conscientes de la necesidad de mejorar de manera sostenible los aspectos ambientales, suscribieron un compromiso basado en doce puntos de actuación, entre los que se encuentran por ejemplo la prevención de la contaminación y la disminución del impacto ambiental. Asimismo entre sus programas se encuentran entre otros el mantenimiento y cuidado de los recintos, el uso racional y responsable del agua y energía, gestión de aguas residuales y vertidos, etc.

Por último, el Delegado de Defensa firmó el compromiso General de la Delegación de Defensa en Aragón con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de

Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización. El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los Diez Principios del Pacto Mundial en el sector empresarial, entre los que se encuentra el ODS 13: Acción por el clima: para incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes.

Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

36.1. Información adicional

La Delegación de Defensa cuenta con un Plan de sostenibilidad y gestión medioambiental, actualmete implantado, que contempla entre otras cosas unos indicadores sobre consumos y sobre reciclaje de materiales. Cada uno de estos indicadores tienen unos objetivos señalados para cada año. Estos indicadores están segmentados por cada sede de la Delegación, ubicada en Zaragoza, Huesca y Teruel.

Para los consumos, se miden el de agua, electricidad, gas y combustible de los vehículos. Para el reciclaje, los materiales a reciclar son el papel, las pilas, el plástico, la chatarra y los tóner. Para ello cuenta con diversos cubos de reciclaje de distintos colores.

Además, todos los años se imparte una charla de concienciación medioambiental a todo el personal, en la que se explica cómo funciona la economía circular.

Por último, se difunden al personal los trípticos sobre ahorro de consumos y otro sobre reciclaje.

Comunicación ambiental

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

37.1. Información adicional

Nuestra política de gestión ambiental se comunica del siguiente modo:

1. Para los miembros de la Organización en el Soporte Documental de la Delegación de Defensa en Aragón y a través de charlas informativas.
2. Para usuarios (personal militar) de la Organización en la página web de la Delegación de Defensa en Aragón.
3. Para el resto de usuarios y sociedad en general a través de los MCS, charlas y conferencias y contactos personales.

La DDA desarrolla y mantiene actualizado un procedimiento de comunicación para lograr la concienciación ambiental de todo su personal, fuere cual fuere su puesto dentro de la jerarquía interna, y para procurar la capacitación ambiental de las personas que realizan operaciones vinculadas a los aspectos ambientales significativos identificados. También ha elaborado una serie de trípticos de sensibilización en ahorro energético y reciclaje y se han

difundido al personal.

Además uno de nuestros proyectos del PEG consiste en impartir una charla de sensibilización medioambiental al personal anualmente.

A los grupos de interés implicados se les informa directamente de nuestras actividades, como por ejemplo al Comité de seguridad y salud provincial de Huesca se envía una ficha trimestralmente en la que entre otras cosas se informa sobre las actividades medioambientales realizadas y adoptadas por la SDDH. En la sede de Zaragoza, al tener su propio Comité de seguridad y salud, son ellos los que informan a todas las Unidades y Centros militares de las medidas y acciones ambientales a realizar, también organizan cursos sobre actividades de PRL, como por ejemplo los cursos de nivel básico de PRL en colaboración con el Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral (ISSLA), dirigidos al personal civil y militar del MINISDEF en la Comunidad Autónoma y de su área de responsabilidad.

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

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

En la Delegación disponemos de un Plan de sostenibilidad y gestión medioambiental para conseguir unos buenos resultados relacionados con la sostenibilidad, consumos, reciclaje, gestión de residuos, mantenimiento de edificios e instalaciones y cuidado del entorno, todo ello gestionado por unos líderes implicados, transparentes, ejemplares y comprometidos

con la sostenibilidad del medio ambiente. I

Conseguimos los objetivos de sostenibilidad medioambiental que esta Delegación señala, debido a las medidas adoptadas en esta materia, como son entre otras las charlas de concienciación medioambiental al personal, el uso responsable del material, control de los consumos, alianzas con otras Instituciones y utilización de nuevas tecnologías, como por ejemplo, la sustitución de luminarias tradicionales por led, el cambio de vehículos diésel a vehículos híbridos, el cambio de la calefacción de gasoil a gas en la SDD en Teruel, o el cambio de las máquinas de climatización de la SDDH por otras más modernas y eficientes y menos contaminantes.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Que nuestras actividades para la mejora, sostenibilidad y protección del medio ambiente tuvieran mayor impacto en la sociedad y en nuestra comunidad local, así como conseguir una certificación oficial en Sistemas de Gestión Ambiental basados en los principios de las Normas ISO 14000.

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.