RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO - INAEM
CIF:Q5000438A
Avda. Alcalde Ramón Sainz de Varanda 15.
50009 - ZARAGOZA
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

Instituto Aragonés de Empleo (INAEM). Gobierno de Aragón

Forma jurídica

El INAEM tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, disponiendo para el cumplimiento de sus fines de patrimonio propio y de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios.

Número de socios (en caso de asociaciones)

N/A

Número de miembros Junta/Patronato

Órganos de Participación, Control y Colaboración
Consejo General
El Consejo General funciona en pleno, se reúne en sesión ordinaria al menos trimestralmente, y en sesión extraordinaria cuando así lo convoque el Presidente, a iniciativa propia o a petición de cuatro vocales. Adopta sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros presentes. Presidido por el Consejero/a competente en materia de empleo y se compone de:
Cuatro representantes del Gobierno de Aragón.
Cuatro representantes de las organizaciones sindicales más representativas a propuesta de las organizaciones representadas.
Cuatro representantes de las organizaciones empresariales más representativas a propuesta de las organizaciones representadas

Órganos de Dirección y Gestión
Dirección Gerencia
Secretaria General
Servicio de Formación
Servicio de Promoción
Servicio de Intermediación
Direcciones provinciales de Zaragoza, Huesca y Terue

Dirección - CP - Población

Av. Ramón Sainz de Varanda, nº 15. 50009 - ZARAGOZA

Sector/Ámbito de actuación.

Administración Pública

Actividad principal

El Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) es el Servicio Público de Empleo que el Gobierno de Aragón pone a disposición de la sociedad aragonesa, para llevar a cabo la intermediación laboral y la ejecución de las políticas activas de empleo.

Colectivo principal atendido

Personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y de las empresa

Año comienzo actividad.

LEY 9/1999, de 9 de abril, de creación del Instituto Aragonés de Empleo, organismo autónomo adscrito al Departamento de la Administración Pública de la Cominudad Autónoma competente en materia de Empleo.

Número de personas empleadas - media anual

En 2020, el INAEM cuenta con 498 personas empleadas.

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

394 personal funcionario y 42 personas con contrato laboral. Como interinos programa temporal 61 personas

Número de voluntarios

N/A

Persona contacto

Araceli Crespo Valer

E-mail contacto

acrespov@aragon.es

Página web

https://inaem.aragon.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.)

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

Las variables de contexto; políticas, situación económica general, cambios sociales o tecnológicos, estructura demográfica, sistema educativo,.... condicionan los retos a los que se enfrenta el Inaem cuya misión es -Contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas necesidades de las personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y de las empresas-.
Se analizan los datos sobre estas variables segmentando por género, edad, nivel formativo, tiempo en desempleo, discapacidad, etc. y permiten visualizar claramente los impactos y resultados obtenidos para adecuar enfoques y estrategia y asi poder dar respuesta a toda la población aragonesa y, en particular, a los colectivos más vulnerables y con mayores dificultades para aproximarse al mercado de trabajo.
Esto nos permite diseñar una política orientada al pleno empleo y a garantizar la formación y la readaptación profesional. mediante las Politicas Activas para el Empleo.
Todo ello debe ser flexible y avanzar hacia la mejora continua, en función del análisis del impacto de las actuaciones que se van impulsando.
El empleo, además del valor económico, tiene sobre todo un valor social, puesto que representa la mejor protección contra la exclusión, contribuye a la igualdad de oportunidades que ayuden a transformar la realidad, a corregir las injusticias y a procurar los necesarios y urgentes equilibrios entre la diversidad y la cohesión social.
Algunas acciones concretas en temas globales que se están desarrollando:
- Económico:
> Todos los servicios y programas desarrollados por el Inaem, se dirigirán prioritariamente a aquellos sectores estratégicos para la Comunidad Autónoma de Aragón y permitirán reorientar el modelo productivo.
> El trabajo en el marco del diálogo social, que se configura como el punto de partida para avanzar en el desarrollo económico y social.
> Apoyo decidido al fomento del espíritu empresarial.
> Impulso a la Economía Social y refuerzo de la atención a los colectivos con mayores dificultades.
> Gestión eficiente del presupuesto.
- Político:
> Plan para la mejora del empleo en Aragón fruto del diálogo social.
> Alianzas que se manifiestan en los convenios firmados por el Inaem con diferentes instituciones (entidades, organismos públicos....) para añadir valor a los servicios ofrecidos, siempre mediante el enfoque de complementariedad y mejora del alcance.
- Medioambientales:
> Concienciación entre los empleados por estas materias.
> Implantación de acciones para mejorar la eficiencia energética y la gestión de residuos.
> Exigencia a grandes proveedores y entidades colaboradoras de compromisos en la gestión medioambiental.
- Tecnológicos:
> Recoge acciones sobre desarrollo de nuevas tecnologías como palanca de cambio n la forma de facilitar servicios y programas a nuestros clientes y a la sociedad en general.

> El Plan de Transformación Digital en la prestación de servicios permite incorporar nuevas soluciones basadas en las tecnologías de la información y comunicación focalizándose en ampliar nuestros servicios eliminando la presencia física en la red de oficinas.
> Plan Director de Sistemas de Información
> Desarrollo de proyectos que facilitan al tutor de oficina de empleo tener una comunicación personalizada con los demandantes y partir de un diagnostico fiable.
- Sociales:
> Se establecen prioridades, cuotas a cumplir o medidas de acción positiva que garantizan la igualdad de género.
> Acuerdo sobre medidas en materia de desarrollo profesional y conciliación de la vida personal, familiar y laboral (excesos horarios, régimen de jornada irregular....).

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

Si

2.1. Información adicional

La Responsabilidad Social es posible en todos las organizaciones y admite grados: una organización puede ser más o menos responsable que otra. Va más allá del cumplimiento de la ley. No es un añadido a la gestión, debe integrarse en sus estrategias, políticas y procedimientos, abarcando las preocupaciones sociales, laborales y mediambientales. Hace referencia a la apuesta por la mejora continua.

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

El INAEM planifica su gestión a medio y largo plazo a través del Plan Estratégico de carácter cuatrienal (legislatura) y que se despliega en planes operativos anuales, lo que facilita una adaptación y flexibilidad que permite ir viendo los logros y aspectos mejorables.
Para el diseño del Plan Estratégico se efectúa una fase previa de identificación y análisis de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, con una clara segmentación y diferenciación entre grupos internos y externos.
Es en el Plan Operativo donde se determinan las acciones prioritarias que van asociadas a un eje de actuación y a las líneas estratégicas definidas.

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

El INAEM realiza la previsión de ingresos y gastos anual en sintonía con los objetivos

marcados por la Política de Empleo del Gobierno de Aragón, con el Plan anual de políticas de empleo (PAPE), la Estrategia Española de Activación del Empleo, y con el Plan Estratégico propio del INAEM.
La planificación de las fuentes de ingresos se realiza mediante los acuerdos realizados con el Gobierno de Aragón, el Gobierno del Estado y los programas del Fondo Social Europeo.
La asignación presupuestaria destinada tanto a la gestión de los RR.HH., mantenimiento de centros de trabajo e inversiones se planifican de acuerdo con el Proceso de Gestión de recursos financieros.
Así mismo el INAEM realiza una ejecución sostenida y planificada en el tiempo de los diferentes programas de empleo y formación, de tal forma que permita una ejecución óptima del presupuesto.
Informes mensuales de seguimiento de la ejecución presupuestaria, permiten su análisis, evaluación e implantación de mejoras. Por otro lado, anualmente se presenta la Cuenta General con el balance y la cuenta de Resultados y Liquidación del presupuesto.
La planificación anual de los recursos materiales necesarios para la correcta prestación de los programas y servicios parte de un análisis previo de las partidas de inversiones previstas, consumos generados en ejercicios anteriores, informes de impacto ambiental de nuestras instalaciones realizados por empresas o entidades externas y planes de seguridad vigentes contra la violencia externa en el puesto de trabajo.
Esta planificación se realiza teniendo en cuenta el Plan Estratégico y con una incidencia especial en la introducción de las nuevas tecnologías en los servicios que prestamos.
Se actualiza el programa de inventario como soporte para la renovación de equipos necesarios para el servicio. Así mismo, el INAEM realiza un seguimiento del material consumible, energía y comunicaciones, por unidades y con ratios comparativos entre las propias unidades, con el objetivo de potenciar el consumo responsable entre las personas de la organización y los partners, incluyendo a estos últimos clausulas medioambientales de recogida y tratamiento de tóner, papel, bajo consumo de agua, etc. y en los contratos de servicios, tales como limpieza, mantenimiento de jardines, etc.

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

Es decidido por el órgano de gobierno tras un proceso interno de participación y se destina íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

5.1. Información adicional

En 2020 el Presupuesto total del INAEM han sido 125.871.885 euros. El presupuesto definitivo de gastos disponible es consecuencia del incremento a la C.A. de Aragón derivado de la distribución territorial de fondos de la Conferencia Sectorial de Empleo que se acuerda con los resultados del Plan Anual de Política de Empleo para 2020 (PAPE).

Se ha destinado a Políticas activas de empleo 94.600.048 euros. La procedencia de estos fondos es de conferencia sectorial (53,6%), Gobierno de Aragón (35,8%) y Fondo Social Europeo (10,7%).

En función de los resultados del año anterior se distribuye los fondos entre las diferentes Comunidades Autónomas.
Valoramos los efectos de las Políticas Activas que desarrollamos, que nos permiten

alcanzar los objetivos establecidos y de este modo obtener más fondos estatales, fondos que se vuelven a reinvertir en las mismas políticas activas.
El presupuesto definitivo de gastos disponible es consecuencia de incremento a la C.A. de Aragón de la distribución territorial de fondos de Conferencia Sectorial de Empleo que se acuerda con los resultados del Plan Anual de Política de Empleo para 2020 (PAPE).

En 2020 Aragón ha recibido el 3,25% de los fondos nacionales.
En 2018 fue el 2,97% y en 2019 2,94%.
También se destina a Gastos de personal, Gastos corrientes, Inversiones y Transferencia de capital

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

El INAEM considera como grupos de interés a las personas de la organización, clientes (en sus diferentes segmentos; empresas, trabajadores, alumnos/as), agentes sociales,
Gobierno de Aragón, la sociedad en su conjunto y partners que prestan servicios y con los que mantiene alianzas.

El INAEM fomenta la participación de sus grupos de interés manteniendo un diálogo fluido con ellos a través de múltiples canales y formatos, al objeto de conocer sus demandas y necesidades y responder mejor a sus inquietudes y opiniones.

Los resultados de esta comunicación permiten identificar necesidades, así como otros aspectos relevantes.

Principales sistemas para el diálogo con sus grupos de interés y fuentes de análisis para definir la estrategia del organismo son:
? Encuestas de satisfacción
o Empresas que reciben subvención
o Alumnos de formación
o Usuarios de Oficinas de Empleo
? Estudios de percepción social del INAEM por la sociedad aragonesa
? Estudio sobre la valoración económica y social de las políticas activas del INAEM

Consideramos además clave la presencia en redes sociales como espacio novedoso de diálogo y relación con clientes y sociedad.

La escucha activa de sus necesidades y expectativas permite a los líderes del INAEM diseñar y desarrollar el Plan Estratégico que prepara a la organización para afrontar

adecuadamente los nuevos retos que plantea el entorno potenciando la innovación, el desarrollo de las personas y la tecnología, la responsabilidad social y las alianzas con agentes públicos y privados, contribuyendo a la misión y visión del Instituto mediante el desarrollo de una organización eficaz y referente, impulsando la puesta en marcha de políticas activas de empleo para un funcionamiento eficiente del mercado laboral.

Resultados de la participación de los grupos de interés:
- Prestamos atención permanente a sus expectativas y necesidades, tanto para la elaboración de normativa en materia de políticas activas de empleo, como para la definición del Plan Estratégico y el despliegue de las acciones estratégicas correspondientes.
- Diseño de servicios con la participación y aportaciones de los clientes y destinatarios finales para garantizar que responden a sus necesidades.
- Colaboración con proyectos empresariales de interés estratégico y alianzas con empresas para los que se definen planes de trabajo ad hoc.

Acciones para la participación de los grupos de interés.
- Mesa del Diálogo Social con los agentes sociales para alcanzar acuerdos de legislatura en materia de empleo y formación.
- Participación en Comités, Comisiones y Mesas de trabajo en los ámbitos del empleo y de la política social.
- Red Nacional de Inclusión Social.
- Firma de convenios y alianzas.
- Participación activa (a nivel autonómico y territorial) en foros, eventos y mesas redondas:
- Impulso de foros de encuentro con trabajadores y empresas.
- Proceso de co-diseño que permite diseñar y/o mejorar servicios a través del análisis colectivo de expectativas, problemáticas y soluciones en el que se impliquen los clientes.

El INAEM dispone de un Mapa de relación con los GGII.
Empleamos mecanismos para la identificación y la evaluación de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Las relaciones se basan en la absoluta transparencia, confidencialidad, calidad y respeto, tratando de alcanzar el bien común y el beneficio mutuo

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

Nuestros clientes son aquellas personas, grupos y agentes que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de nuestra actividad como Servicio Público de Empleo y, por lo tanto, también tiene la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de dicha actividad. Conocemos las expectativas de nuestros clientes ya que es a ellos a quienes dirigimos la actividad que desplegamos.

Conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

El INAEM planifica su gestión a medio y largo plazo a través de un Plan Estratégico de carácter cuatrienal (legislatura), para ello en el diseño y definición de este Plan se efectúa una fase previa de identificación y análisis de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, con una clara segmentación y diferenciación entre grupos internos y externos.

La sistemática desarrollada por el INAEM está centrada en dos fases principales, a través de un proceso sistemático y normalizado de elaboración y gestión del Plan Estratégico, de recogida y análisis de la información relevante y de captación de necesidades, expectativas y valoración de cada grupo de interés en tres niveles:
1) Análisis Interno: análisis a partir de información interna (Autoevaluación EFQM, Voz del Empleado, Voz del Cliente, Evaluación 360º, Cartas de Servicios, Cuadro de Mando, información estratégica, financiera, operativa, datos de clientes, de oficinas, de recursos humanos y de gestión) e información procedente de grupos de interés internos de ámbitos como; Estrategia -Clientes, productos y servicios/Gestión de los procesos - Mapa de procesos y procesos clave/Estructura organizativa -Organigrama, mecanismos de coordinación y funciones/Sistemas de Información/Personas y cultura.
2) Análisis externo: del entorno político, social, económico y tecnológico (PEST) Se identifican grupos de interés, sus expectativas y necesidades no cubiertas (empresas clientes, no clientes, demandantes de empleo, agentes colaboradores, agentes sociales y económicos, otras entidades relacionadas con el empleo).
3) Análisis comparado: identificando y evaluando oportunidades estratégicas a nivel de oferta de productos y servicios y a nivel de modelo de negocio, basadas en buenas prácticas aplicadas por Servicios Públicos de Empleo en otras comunidades autónomas y/o en otros países europeos.
La información relevante para el diseño del Plan Estratégico del INAEM, tiene en cuenta a todos los grupos de interés con los que trabaja y colabora a través de:
1) Focus Group. 2) Comparativas. 3) Análisis de la voz del cliente. 4) Benchmarking. 5) Entrevistas y encuestas online a clientes y empleados. 6) Reuniones periódicas con los diferentes agentes para los que prestamos nuestros servicios.
Adicionalmente, el INAEM tiene en cuenta las directrices del Gobierno de Aragón, Europa y Gobierno Central en lo relativo a las Políticas de Empleo, como una fuente de información relevante más para el diseño de la estrategia.

Necesidades y/o expectativas
EMPRESAS
? Selección de candidatos adecuados (adecuación a perfil)
? Agilidad y sencillez en los procesos
? Especialización
? Mayor conocimiento de las empresas y de sus necesidades
? Ayudas a la contratación
? Virtualización de servicios

DEMANDANTES DE EMPLEO
? Aumento de la empleabilidad
? Orientación especializada
? Gestión eficaz de ofertas

? Agilidad y sencillez en los procesos
? Virtualización de servicios
? Atención de calidad en oficinas

AGENTES SOCIALES Y ECONÓMICOS
? Mecanismos efectivos de relación con las empresas
? Programas efectivos para desempleados
? Innovación
? Resultados efectivos en creación de empleo

EMPLEADOS
? Agilidad y sencillez en los procesos
? Mayor coordinación entre servicios
? Generación de confianza en empresas y demandantes de empleo
? Mejora de reputación e imagen de marca

AGENTES COLABORADORES
? Mayor conocimiento de la realidad del territorio
? Planificación estable de programas y actividades (Visión a largo plazo)
? Agilidad y sencillez en la resolución de problemas
? Virtualización de los procesos
?
SOCIEDAD
? Resultados efectivos en creación de empleo
? Buen uso de los recursos públicos
? Responsabilidad social
? Transparencia

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.

Los líderes del INAEM definen y revisan objetivos estratégicos, establecen prioridades y gestionan expectativas de los principales grupos de interés. El Equipo de Dirección actualiza y concreta la misión, visión y valores del INAEM, para un periodo de 4 años, valorando cualquier tipo de cambio en cuanto a qué somos (misión), qué ofrecemos, a quién (grupos de interés), dónde queremos llegar (visión) y de qué manera (valores). Así mismo, los líderes, realizan un seguimiento de como los ejes de actuación y las líneas estratégicas se despliegan y se alcanzan objetivos.
La comunicación interna es clave para apoyar estructuralmente el proyecto institucional y

crear un clima propicio para el buen desempeño. La difusión y comunicación de la estrategia del INAEM se desarrolla, en primer lugar, por el Director Gerente y el Equipo Directivo al resto de líderes (mandos medios) de la organización.

El Manual de Responsabilidad y Liderazgo , apoya la comunicación, el trabajo en equipo y el compromiso ético en valores. Su actualización, con el nuevo Código de Conducta es una acción de mejora procedente de las recomendaciones de las evaluaciones EFQM. Determina las pautas de comportamiento y buen gobierno de los líderes y empleados del INAEM, en los ámbitos de gestión y relaciones con los grupos de interés. Con esto, se asegura que las personas actúan con integridad y que su comportamiento está alineado con los valores de la organización.

Los mecanismos de seguimiento y mejora de las pautas de comportamiento de los líderes tanto para el despliegue de la estrategia, la cultura de la excelencia y sus comportamientos se realiza a través de la Voz del Empleado (encuesta bienal), las evaluaciones 360º (desde 2015 a todos los mandos medios) y las auditorías del Cámara de Cuentas.

En el Plan Estratégico se diseña un mapa de riesgos como mecanismo de seguimiento y mejora del modelo de gestión. En base a las siguientes fases:

1) Identificación los grupos de interés y áreas de riesgo. 2) Identificación, análisis y priorización de riesgos en función del impacto y la probabilidad de ocurrencia. 3) Definición marco de actuación, se clasifican riesgos estratégicos, operacionales, personas, comunicación y reputacionales (transparencia y mala praxis).

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

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

9.1.- Información adicional.

Mecanismos de rendición de cuentas:

- Auditorías externas de control financiero (Intervención, Cámara y Tribunal de Cuentas)
- Mecanismos de seguimiento y Control: Consejo General del INAEM y
- Portal de Transparencia del Gobierno de Aragón

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

El INAEM comunica a través de:

- Plan de Medios
- Memoria anual de actividad
- Memoria anual de RSC
- Cartas de Servicio
- Presencia en redes sociales como Facebook, Twitter, Linkedin, Blog.....
- Pagina web

- Publicación de informes y estudios de impacto
- Publicación del Plan Estratégico

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

En el Manual de Responsabilidad y Liderazgo se incluyen pautas de comportamiento ético. En su última actualización se incorpora un Código de Conducta que determina las pautas de comportamiento y buen gobierno de los líderes y empleados del INAEM, en los ámbitos de gestión y relaciones con los grupos de interés. Con esto, se asegura que las personas actúan con integridad y que su comportamiento está alineado con los valores de la organización. El documento se entrega con el Manual de Acogida y su difusión y consulta se realiza a todos los niveles a través de la intranet corporativa y web del INAEM.
El Manual de Acogida contiene, además, la actuación de la organización y de sus personas. Se encuentran las directrices básicas para conocer los datos fundamentales del INAEM; sus valores corporativos, quién forma el organismo, sus diferentes servicios y direcciones provinciales, a quién debe dirigirse el colaborador/a para dar respuesta a las necesidades que le surgirán en el día a día, etc.
Todo ello se complementa con acciones del mentorizaje dentro del Plan Mentoring que se pone en marcha para cada empleado que se incorpora a las Oficinas de Empleo o a un puesto de trabajo distinto del que venía desarrollando.
Tambíen existen pautas de actuación en temas de comunicación y relación con los medios desarrolladas a través del Plan de Comunicación y circulares que lo desarrollan.
Por otro lado el INAEM tiene instrucciones específicas de normas y pautas para el procedimiento relativo a altas, bajas y modificaciones de usuarios que acceden a las aplicaciones y sobre actuaciones para la creación y modificación de ficheros que contienen datos de carácter personal. Existe una declaración jurada para la protección de datos en la que se le informa que el incumplimiento de las obligaciones dará lugar a la exigencia de responsabilidades.

El Instituto Aragonés de Empleo obtiene en 2020 la certificación de su cumplimiento del Esquena Nacional de Seguridad de la mano de la empresa aragonesa Cibergob
Las mejoras en ciberseguridad desarrolladas por el INAEM son reconocidas por AENOR con un certificado que acredita su cumplimiento del Esquena Nacional de Seguridad (ENS). De esta forma, el INAEM se convierte en el primer sistema público de empleo de nuestro país en obtener este reconocimiento. Las medidas llevadas a cabo para lograrlo, han permitido al INAEM disponer de un sistema de gestión que integra todas las medidas y controles necesarios para asegurar la correcta protección de los datos ante posibles amenazas e incidencias.

Para ello, ha diseñado una nueva política de seguridad, redactando las normas y siguiendo las guías y recomendaciones del Centro Criptológico Nacional, que posteriormente ha validado el Comité de Seguridad. Además, ha categorizado los sistemas según la información manejada y los servicios prestados; ha realizado el análisis de riesgos y la

aplicación de las medidas; ha establecido planes de adecuación para la mejora de la seguridad y ha creado un sistema de evidencias y medición del cumplimiento del ENS que ha ayudado al INAEM a saber cuándo estaba preparado para abordar la auditoria para la certificación realizada por AENOR sobre los sistemas de información que dan soporte a las ayudas y subvenciones de empleo.

El objetivo es garantizar la seguridad de la información tratada en nuestros medios electrónicos. Implementar esa política de seguridad alineada con el ENS implica el desarrollo de una serie de medidas de seguridad dentro del organismo que afectan tanto al ámbito técnico y de gestión como al de gobierno, como las mencionadas anteriormente y ya incorporadas por el INAEM.

En concreto, entre los requisitos figura la mejora de la tecnología o los procedimientos internos para ganar en seguridad o tomar decisiones. Uno de los cambios más importante es la integración de nuevos hábitos en el día a día de las personas que estén alineados con la ciberseguridad.

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 misión, visión y valores de la organización se definen desde la participación y con el liderazgo de la dirección. Se comunica y comparte por toda la organización a través de distintas herramientas (intranet, boletín de noticias, plan de comunicación - Director Gerente a mandos medios y en cascada hasta llegar a todas las unidades).
El plan de comunicación interna define las prioridades de comunicación y regula la forma en la que deben fluir los mensajes en la organización, definiendo responsabilidades, frecuencia y canales idóneos. Define las pautas que rigen los flujos de información sobre la estrategia. Los mensajes de tipo estratégico se clasifican en: 1) valores institucionales. 2) estrategia y prioridades. 3) resultados del P.E. 4) resultados y seguimientos de acciones o metas. La difusión y comunicación de la estrategia del INAEM se desarrolla, en primer lugar, por el Director Gerente y el Equipo Directivo a los líderes de la organización, en paralelo y mediante el plan de comunicación interna se realizan reuniones en cascada de los directores de unidades para llevar a todo el personal la estrategia definida.
Por último, la satisfacción respecto del cumplimiento de los principales valores se testa desde la encuesta de clima laboral (voz del empleado) de realización bienal.

Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social.

13.1. Información adicional

El INAEM, se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón de transparencia, sostenibilidad, respeto a las personas empleadas, apostar por la excelencia en la gestión y orientación al cliente, exigir una relación ética y responsable con los clientes y respetar el medioambiente.

Serán objetivos del instituto:
1. Integrar la Responsabilidad Social en la gestión del Instituto.
2. Concienciar a los GGII y así potenciar el papel de agente de desarrollo del INAEM.
3. Identificar nuestro compromiso con la Agenda 2030 y nuestra contribución a los ODS.

Principios inspiradores:
- Compromiso con el trabajo decente, la calidad y la estabilidad en el empleo.

- Personalización de los servicios dirigidos tanto a personas como a empresas.

- Políticas activas de empleo como palanca de transformación productiva.

Nuestra meta es avanzar en un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo, preparado para las nuevas demandas y oportunidades globales, como la transición digital y ecológica.

Trabajamos a diario cada aspecto de nuestro Plan de RSC para lograr un impacto positivo en las personas, los trabajadores, las empresas y en general la sociedad aragonesa.
Personas:
? Seguir con un entorno de igualdad de oportunidades e inclusivo.
? Formación de calidad para nuestro equipo de profesionales.
? Salud y bienestar.
? Comportamiento ético.
? Impulsar una cultura de RSC.
Trabajadores:
? Orientación personalizada.
? Apoyar a mujeres en los ámbitos rural y urbano.
? Luchar contra la brecha de género.
Empresas:
? Apoyar el emprendimiento y la microempresa.
? Subvencionar proyectos territoriales que aborde el reto demográfico y faciliten la transformación productiva (economía verde y digital).
Sociedad:
? Aprovechar el potencial del empleo hacia la consecución de un crecimiento sostenible y para la transición ecológica y digital
? Reducir la desigualdad, las brechas sociales y las territoriales.
? Fomento del reequilibrio territorial y la equidad de colectivos vulnerables.

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 a nivel general

14.1. Información adicional

Dentro del Plan Estratégico 21-23 se trabaja en el diseño del Plan de Responsabilidad Socia que recoja:
- Principales compromisos
- Objetivos
- Indicadores
- Acciones de sensibilización
- ANEXO. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

El INAEM despliega mecanismos de escucha, análisis y prospectiva del mercado. Se despliegan mecanismos eficaces de escucha de las necesidades de las empresas y Mejora de mecanismos de medición de la satisfacción del cliente.
Se trabaja en la mejora de las encuestas, diseño de encuestas de producto y el análisis de las reclamaciones. Siempre ha habido objetivo asociado a la satisfacción de los clientes, que se revisa anualmente en función del histórico de mediciones. De no cumplirse el objetivo, se determinan las acciones correctivas asociadas tanto al Sistema de Calidad, el Modelo de Gestión y los procesos, productos y servicios evaluados. Dentro del Cuadro de Mando de Estrategia la satisfacción es un indicador para los segmentos de clientes siguientes: empresas que emplean servicios de intermediación, demandantes de empleo, receptores de formación y beneficiarios de programas de fomento del empleo. Las encuestas de satisfacción percibida se realizan mediante cuestionarios presenciales, envío de encuestas por e-mail o encuesta telefónica.

a) Con periodicidad bienal se realizan encuestas de satisfacción a los grupos de interés: demandantes de empleo, empresas que reciben servicios y alumnos de cursos de formación.
Las encuestas se realizan midiendo su satisfacción general, para posteriormente realizar un análisis segmentado en dos variables, provincia y sexo.
Se han analizado varios atributos relacionados con la satisfacción percibida por los usuarios, en los distintos servicios del Instituto.
- Recogida de datos. Valoración de atributos
Se valora en una escala de 0 a 10 y se brinda de agregar observaciones, comentarios o sugerencias al respecto.
ATRIBUTOS RECOGIDOS: Servicios en línea: OFICINA ELECTRÓNICA, SERVICIO BÚSQUEDA DE CURSOS DE FORMACIÓN, SERVICIO DE BÚSQUEDA DE OFERTAS DE EMPLEO, PÁGINA WEB y REDES SOCIALES. Colocación, orientación y Asesoramiento: GESTIÓN DE OFERTAS, ESPACIO EMPRESAS, SERVICIOS EURES.

Otros servicios: SERVICIO DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN, SERVICIO DE AUTOINFORMACIÓN y SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
La prospección de los datos se realiza mediante encuesta telefónica, utilizando para ello un aplicativo que permite la obtención de los resultados particulares y agregados objeto de estudio.
- Mejoras:
- Reducción del tiempo de encuesta
- Analizar el resultado de satisfacción percibida
- Simplificación de la cantidad de ítems

b) Se realizan cuestionario de satisfacción tras la realización de distintas acciones y participación en programas:
- Programa de formación para el empleo destinado prioritariamente a trabajadores DESEMPLEADOS.
- Programa de formación para el empleo destinado prioritariamente a trabajadores OCUPADOS
- Trabajadores que participan en Programas formativos que incluyan compromisos de contratación
- Alumnos que participan en programas de formación en alternancia con el empleo que finalizan en año de referencia
- Alumnos de prácticas NO laborales.
- Usuarios de servicio ON-LINE de diseño de CV
- Sesiones grupales de Información, Asesoramiento y Orientación en Oficinas de Empleo

Mejora:
Automatización encuesta de satisfacción de producto a empresas sobre la gestión de ofertas y a trabajadores sobre los itinerarios individualizados realizados.

En todos los casos, la información obtenida es referente para la adecuación de la prestación de servicios

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

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

16.1. Información adicional

El INAEM se financia de Fondos estatales, europeos y autonómicos.
- Del Gobierno de Aragón a través de los Presupuestos Generales de Aragón, de las partidas presupuestarias asignadas a la Consejería competente a la que esta asignado el INAEM.
- Los fondos estatales se distribuyen anualmente en la Conferencia sectorial de Empleo y Asuntos Laborales siguiendo varios criterios, entre ellos la consecución de objetivos y resultados obtenidos en cuanto a la cobertura de servicios, eficacia e impacto obtenido.
Existen auditorías externas de control financiero (Intervención, Cámara y Tribunal de Cuentas).
No disponemos de donantes a nivel presupuestario.

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, su implantación y evaluación

17.1. Información adicional

A través del análisis, definición y despliegue de los dos últimos planes estratégicos han impulsado el cambio dentro del INAEM en base a los cambios económicos, sociales del entorno y a la normativa. De este modo, el análisis de riesgos y el desarrollo del Plan de Contingencia y el Plan de Empleo que contempla el rediseño de los procesos de las oficinas ha permitido adaptar la nueva situación presupuestaria a los recursos humanos y materiales disponibles, maximizando recursos y ahorrando costes. Así mismo se impulsan proyectos novedosos que se empiezan a diseñar, mediante grupos de mejora y se despliegan generando cambios en; los procesos de la organización, en los mecanismos de escucha de necesidades de los grupos de interés, en la gestión de alianzas, en el modelo organizativo, y la planificación de la formación interna.

Mediante grupos focales, encuestas de evaluación y elaboración y revisión del DAFO. El proceso
de gestión se basa con regularidad en sistemáticas DAFO, y desde ella se revisa la eficacia y eficiencia de los programas. Adicionalmente, en cada legislatura se realiza un estudio de evaluación del impacto de los programas a través de una entidad independiente.
El diseño del Plan Estratégico se basa en el trabajo de escucha a los grupos de interés (focus group, encuestas, entrevistas, talleres....). Esta metodología permite conocer la opinión de todos nuestros agentes y usuarios de los servicios que coparticipan en el diseño, evaluación e identificación de mejoras.
En los grupos de trabajo participan personas de diferentes unidades y perfiles. Se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos. Es una forma habitual de trabajo que permite la mejora de la atención al ciudadano y la modernización del Instituto.
El INAEM cuenta con una intranet con un enfoque participativo. Destacar la puesta en marcha de entornos colaborativos genéricos y específicos, estos últimos enfocados hacia los grupos de trabajo como punto de encuentro para compartir documentos y opiniones, que permite trabajar en línea.

Las Cartas de Servicios del INAEM(Formación para el empleo, Oficinas de Empleo y Espacio Empresas) y su seguimiento anual es otra herramienta más del modelo de gestión del INAEM. Tienen por objetivo la orientación a la mejora de los resultados y la satisfacción de los clientes mediante el mantenimiento de los compromisos que se reflejan en ellas.

Existe un proceso normalizado Quejas y Sugerencias.

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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación con metodología y sistemática de forma responsable y sostenible en el tiempo y respondiendo a necesidades detectadas

18.1. Información adicional

La gestión de la información y conocimiento del INAEM se impulsa a través de los sucesivos planes estratégicos como líneas prioritarias, esto ha permitido entre otras cosas, el desarrollo de intercambios con otros Servicios Públicos de Empleo, las acciones de formación y los grupos de mejora fomentado el incremento del conocimiento, la innovación y la creatividad. Todo ello transmitido y soportado a través del Plan de Comunicación Interna y los entornos colaborativos que han sido eslabones en el avance de la gestión del conocimiento para que se encuentre al alcance de toda la organización.

Las mejoras e innovaciones de los enfoques y despliegues de la gestión de las Alianzas y Recursos son resultado de la aplicación de los siguientes elementos de evaluación, revisión y perfeccionamiento:
Indicadores: Valoración usuarios oficinas. Voz del empleado. Indicadores multiplicador de actividad INAEM. Indicadores de rendimiento económico. Impacto de programas (ej. Demandantes insertados a través del PIMEI). Auditorías externas de control financiero (Intervención, Cámara y Tribunal de Cuentas) Mecanismos de seguimiento y control: Consejo General del INAEM y Portal de Transparencia del Gobierno de Aragón. Procesos de trabajo. Intranet Corporativa.

El Diseño e innovación en los productos y servicios como palanca de la estrategia. La sistemática existente en el INAEM, para el diseño de los distintos productos y servicios que presta a sus Grupos de Interés, sigue los ejes de actuación del Plan Estratégico en concordancia con la legislación estatal de Estrategia de Activación para el Empleo y Cartera de Servicios y con el análisis del mercado de trabajo, para determinar aquellos factores estratégicos para la C.A. de Aragón, que serán punta de lanza en el desarrollo económico del territorio, así como a aquellos sectores con mejores perspectivas de generación de empleo. El objetivo de este proceso de diseño es impulsar los servicios y productos que ofrecemos, así como, mejorar e innovar con un proceso de reflexión estratégica de acuerdo a nuestra misión y visión.

Por otro lado, se identifican las necesidades formativas para usuarios y empresas y se genera la oferta pública de formación.

El despliegue y ejecución de la investigación e innovación se realizar a través de las tres áreas funcionales de actuación: 1) Intermediación, 2) Promoción de Empleo y, 3) Formación, qué mediante la detención de necesidades de los diversos Grupos de Interés, así como los grupos de mejora de cada servicio se consiguen un conjunto de nuevas ideas que mejoraran los diferentes productos y servicios existentes y lanzar nuevos programas que ayuden a mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Al involucrar a toda la organización, así como a sus grupos de interés externos se Co-diseña los programas para su despliegue en todo territorio aragonés.

Los principales mecanismos de seguimiento y mejora son: las encuestas online de satisfacción de los tres servicios del INAEM, los Grupos de Mejora de las áreas, Focus

Group y los observatorios, para la obtención de datos e informes que permitan analizar datos, definir y mejorar nuestros servicios.

EVALUACIÓN Y MEJORAS
? Creación de grupos de mejora en todas las áreas y servicios ? Nuevas fuentes de información procedentes de cuestionarios de "encuestas a clientes Empresas, ofertas de empleo y prospección? y de productos ? Implantación del Co-diseño con agentes externos ? Desarrollo de la cartera de productos y servicios ? Creación de la APP INAEM ? Mejora y potenciación del Blog y Web ? Mejoras en servicio Orientación online.

Promoción de los productos y servicios hacia los Grupos de Interés. El INAEM dispone de una metodología para la promoción de los productos y servicios que diseña una vez identificados los grupos de interés y sus expectativas. Esta sistemática se gestiona tanto internamente como externamente, a través de protocolos de actuación y los procesos clave relacionados establecidos para su difusión a través de los Planes de comunicación interna y comunicación externa.
Los objetivos de esta sistemática son:
1) poner en valor al INAEM como referente de los Servicios Públicos de Empleo y del Mercado Laboral y, 2) que los productos y servicios sean conocidos por nuestros grupos de interés mediante campañas que les resulten atractivas, desplegados a través de nuestros valores.

Esta promoción hacia los Grupos de Interés externos de los productos y servicios del INAEM, se realiza principalmente a través de un protocolo de medios de comunicación, actos institucionales, procesos de convocatoria, Cartas de Servicios y a través de las herramientas y canales, web, RSS, blog, y APP principalmente.

EVALUACIÓN Y MEJORAS
Evaluar y mejorar a través seguimiento del cumplimiento de las Cartas de Servicio, estudios de percepción social y, encuestas de satisfacción a clientes.
? Mejora en el diseño del Plan de Medios ? Desarrollo de Infografías trimestrales ? Plan de Promoción de Empleo ? Creación del Espacio Empresas ? Evaluaciones EFQM.

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

El Instituto Aragonés de Empleo cuenta con un plan de comunicación que engloba el plan de medios que desarrolla la comunicación de todas las medidas, programas y herramientas puestas a disposición de trabajadores y empresas, divulgando los contenidos específicos, para garantizar que en todo el territorio autonómico y en todos los estratos sociales y económicos se dispone de la información necesaria para hacerlas lo más eficaces y

accesibles que sea posible.

El plan de medios se diseña atendiendo siempre a criterios objetivos tales como el coste económico y la eficacia.

Para la mejor distribución de la publicidad en los medios se aplican criterios objetivos basados en la audiencia, la distribución geográfica, difusión y target.

Por otro lado en las tres Direcciones Provinciales (Zaragoza, Huesca y Teruel) y Dirección Gerencia, existe un plan de prospección con una planificación y seguimiento desarrollado por los técnicos de empleo en las 22 oficinas de empleo y los lideres del Instituto, a través de entrevistas proactivas a clientes y potenciales clientes.

El INAEM ha consolidado la comunicación con sus Grupos de Interés a través de una mayor presencia en las Redes Sociales y el desarrollo del Blog Corporativo gestionado por el Community Manager. Los indicadores de percepción relacionados con la notoriedad en redes sociales se gestionan y obtienen a través de aplicaciones específicas como p.e. Google Analitycs.

El Instituto Aragonés de Empleo obtiene la certificación del cumplimiento del Esquena Nacional de Seguridad. Las mejoras en ciberseguridad desarrolladas por el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) son reconocidas con un certificado que acredita su cumplimiento.

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

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

20.1. Información adicional

El INAEM, consciente de la necesidad de conocer sus capacidades y rendimiento para mejorar diseña y planifica las actuaciones previstas en su Plan Estratégico, realiza distintos y complementarios procedimientos de análisis y medición periódica que principalmente convergen en la elaboración de dicho Plan. Entre ellos destacar: el Cuadro de Mando de seguimiento del Plan Estratégico que permite conocer y corregir su ejecución, la medición y análisis de los indicadores de rendimiento de los procesos de gestión, la aplicación informática META de inteligencia de negocio (Business Intelligence) que analiza todos los datos relevantes de su actividad, las Evaluaciones EFQM o auditorias externas de calidad, el desarrollo de grupos de mejora del funcionamiento del organismo, los datos básicos de gestión de empleo mensuales en el análisis de la gestión realizada, la ingesta y mediciones comparadas del Plan Anual de Política de Empleo, que permite hacer un benchmarking con el resto de servicios públicos de empleo autonómicos además del proceso de aprendizaje comparativo dentro de los Servicios Públicos de Empleo Europeos. Todo ello con el propósito de la mejora continua del INAEM y los servicios que presta.
El INAEM tiene definidos indicadores de impacto de sus acciones. Los más importantes son

los relacionados con la inserción laboral tras recibir un servicio:
- Formación laboral impartida:
En Aragón, durante el año 2020, han sido contratados posteriormente a la realización de un curso un 33,9 % de los alumnos a los 6 meses.
- Puestos de trabajo generados mediante la aplicación de medidas de fomento de empleo
En el año 2020 han sido 4. 864.
- Otro indicador de impacto son las colocaciones que en el mismo año:
- % de colocaciones con gestión del Instituto: 50,13%

La recepción y tratamiento de las quejas y sugerencias de nuestros clientes es un tema de gran importancia en el Instituto y esta normalizado en el proceso " Gestión de régimen Jurídico y Administración" mediante el subproceso "Quejas y Sugerencias" actualizado y mejorado en febrero del 2015. Este Subproceso tiene indicadores de rendimiento:
- Porcentaje de quejas en relación a los demandantes de empleo.
- Tiempo en resolver las quejas.

Por otro lado, las Cartas de Servicio publicadas por el INAEM recogen los compromisos relativos a las quejas y sugerencias. En este sentido destacar que Inspección General de Servicios en su "Informe sobre sugerencias y quejas en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón" destaca que "La Dirección General de Tributos y el INAEM como las Unidades que responden con un mayor grado de calidad a las quejas que les presentan".

Por último, se han diseñado, encuestas de producto dentro de su sistema Business Intelligence, en concreto encuestas tras la recepción de un servicio de formación, gestión de ofertas y Itinerario personalizado.
BUENA PRACTICA: uso del Sistema Business Intelligente para realizar, segmentadas por distintos parámetros, encuestas de producto como sistema de explotación de la información.
- Encuestas de Ofertas: permite acceder a los resultados de las encuestas contestadas por las empresas sobre la gestión de las ofertas, una vez concluida la gestión.
- Productos de Formación para el empleo, se trata de un sistema de explotación de la información desarrollado debe cubrir las necesidades de reporting que se obtiene se los cuestionarios realizados por los alumnos a la finalización de los cursos.
- Encuesta sobre Itinerarios recibidos, nos permite conocer la satisfacción global con el servicio de orientación individualizada, utilidad y calidad del servicio

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) En la página web del INAEM existe:
- un espacio para la transparencia que enlaza con el Portal de Transparencia del Gobierno de Aragón y en el que, además, se publica las subvenciones concedidas y el código de conducta del INAEM.

- un apartado de noticias en las que se van publicitando todas las novedades sobre programas y servicios ofrecidos por el INAEM. Por otro lado en la propia página web se publicitan convocatorias, plazos, requisitos y normativa en general.
- un espacio de publicaciones donde el usuario encuentra resultados de estudios de mercado, estadísticas, evaluación y resultados de la gestión del instituto en la Memoria anual de actividad.
- la publicación de las Cartas de Servicios que recogen los compromisos con el usuario y el grado de consecución de los mismos.

b) El plan de comunicación completado con el plan de medios proporciona una información completa sobre características, beneficiarios, inversiones y resultados de los servicios del INAEM y que tienen especial interés para la mejora de los recursos humanos en las empresas y de la empleabilidad de los trabajadores:
Mercado de trabajo
Programas formativos
Ayudas y asesoramiento al emprendimiento
Fomento de la contratación
Fomento y mejora del empleo en Cooperativas y Sociedades laborales
Servicios a las Empresas
Medidas de apoyo a personas con mayores dificultades
Políticas activas de empleo
Convenios de colaboración
Prácticas

c) El INAEM dispone de una Cartera Global de servicios que difunde, también en las redes sociales.
Proporcionar una información clara hace necesario establecer unas pautas en relación con las apariciones en medios de comunicación tanto de los responsables de unidades como de todos los funcionarios que desempeñan su trabajo en el INAEM que se recogen en el Manual de Comunicación y Participación y que se desarrolla mediante circulares.

d) Por otro lado la transparencia de cara al empleado es también un tema fundamental para el instituto que trabaja permanentemente en el diseño de una intranet que ayude al trabajo diario y ofrezca la información necesaria, fomentando sistemas de comunicación y participación. Con estos objetivo se mejora la intranet de la organización con implantación de herramientas de colaboración y participación.

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

Voz del empleado encuesta de clima laboral bienal.
Método de recogida de información: Encuesta online
Escala de valoración utilizada 1 (nada satisfecho) - 5 (totalmente satisfecho)

Universo de estudio personal del INAEM: 43,20% de participación
Segmentación de la muestra (3 variables): provincia, centro de trabajo y responsabilidad sobre otras personas
Medición y análisis del %de Insatisfacción.

Conclusiones generales en la última encuesta de la Voz del Empleado:
? A nivel general, la satisfacción de las personas del INAEM se mantiene en niveles similares que la anterior evaluación, con un 3,86 de media y más de 7 de cada 10 empleados satisfechos.
? Las personas de la Dirección Gerencia son las que demuestran una mayor insatisfacción general alcanzando el 21,95% y una media de 3,54.
? Por el contrario, es la Dirección Provincial la que ha obtenido mejores valoraciones en términos de satisfacción general con un 4,15 de media y un 0% de insatisfacción.
? Si analizamos a nivel de factores, 7 de los 16 (1. Contenido del trabajo diario,2. Ambiente físico de trabajo, 3. Recursos, 4. Condiciones laborales, 5. Comportamiento del superior inmediato, 6. Comportamiento del equipo directivo, 7. Participación de los empleados, 8. Relaciones dentro del equipo natural de trabajo, 9. Relaciones con otras Unidades de la Organización, 10. Comunicación interna, 11. Formación, 12. Promoción, 13. Reconocimiento, 14. Retribución, 15. Valores, Imagen y Estilo
16. Identificación) con el INAEM han mejorado su valoración en términos de % de insatisfacción:
? Los factores más críticos (elevada insatisfacción e importancia alta) que deberían ser prioritarios a la hora de la definición de acciones de mejora son: Promoción, Relaciones con otra Unidades de Trabajo y el Reconocimiento a las personas. En el caso de la Promoción y el Reconocimiento, se ha incrementado notablemente el % de insatisfacción de las personas.
? Las preguntas peor valoradas (por valoración media o % de insatisfacción) son en su mayoría (excepto una) preguntas contempladas en los factores críticos, lo que corrobora la necesidad de abordar acciones de mejora en estos ámbitos.
? Los Recursos, las condiciones laborales, Contenido del Trabajo diario y el Comportamiento del superior inmediato, son los factores mejor evaluados en términos de importancia e insatisfacción.

Se detecta los aspectos con mayor necesidad de mejora y se planifican acciones en el Plan Estratégico incorporando líneas estratégicas.

En otra línea, se realiza encuesta anual sobre el proceso de acogida al personal incorporado el año anterior y que al menos lleve 4 meses en el puesto de trabajo.
En 2020 el 53% del personal de nueva incorporación valoran este proceso de acogida con la máxima máxima.

Por último, destacamos la valoración del personal con la formación recibida (valoración sobre 10) en el 2020 fue el global del 8,18 y el % personas que consideran útil la formación recibida para el desempeño de su puesto ha sido 70,80%.

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...)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla acciones para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

23.1. Información adicional.

Dentro de las iniciativas generales, el INAEM, como organismo autónomo, se encuentra sometido tanto a la legislación general aplicable a la Administración General del Estado como a la administración autonómica, el texto de referencia es el Estatuto Básico del Empleado Público, (aprobado por Ley 7/2007 de 12 de abril) y los principios constitucionales.

En materia de acceso al empleo público ha sido preocupación esencial garantizar en la mayor medida posible la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como la transparencia de los procesos selectivos y su agilidad.

La selección interna y externa de personas se realiza mediante las comisiones de valoración de los procesos de nuevo ingreso y los concursos de méritos (promoción), bajo los principios de mérito y capacidad, asegurando la igualdad de oportunidades.

Añadir que se hace hincapié por parte del Estatuto Básico de Empleo, en la paridad de género, en los tribunales de selección de personal, en coherencia con la mayor preocupación actual de nuestro ordenamiento por garantizar la igualdad entre hombres y mujeres. En el artículo 1, se garantizará la igualdad de trato entre mujeres y hombres.

Así en los distintos procesos de selección de personal del INAEM, para la especialidad de Técnicos de Gestión de Empleo se ha tenido en cuenta los criterios anteriormente mencionados, en la composición de los tribunales de selección.

Por otro lado, siguiendo las directrices del Estatuto Básico del Empleado Publico, según artículo 14, en el que se establecen los derechos individuales de los trabajadores, entre ellos hay que mencionar el derecho a la progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación. Por parte del INAEM, se establecen medidas de divulgación de los puestos de trabajo que poseen un nivel superior al mínimo y que pueda interesar al personal tanto funcionario de carrera como aquel personal interino que pueda promocionar, mediante las formas de provisión legalmente autorizadas y temporales (comisión de servicios), ya que posteriormente el modelo utilizado por norma legal son los concursos de traslados, donde se refuerza los principios anteriormente descritos.

La no discriminación también esta respaldada jurídicamente en el mismo artículo del Estatuto Básico, en los apartados h) e i) -derecho al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por

razón de sexo, moral y laboral- y - a la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión o discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social-.
En la plantilla del INAEM en 2020, hay mas del 70% de mujeres.
Las retribuciones a igual puesto de trabajo se garantizan por el propio Estatuto Básico del Empleado Público.

La cultura y forma de ser del INAEM, acompañado de sus políticas de igualdad y conciliación permiten mantener una tendencia positiva y con previsiones de mantenerse así en lo referido a los indicadores sobre la conciliación (Empleados con derecho a permiso por maternidad o paternidad, Plantilla hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes, Plantilla dispone de jornada
flexible en su puesto de trabajo y Plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral).

Desde 2009, el INEM desarrolla los estudios de percepción social, a través de los cuales mide el pulso social respecto a los servicios prestados y notoriedad del INAEM con respecto a otras organizaciones de empleo (públicas y privadas). En este sentido, el INAEM obtiene en el 100% de los casos mejores valoraciones que el resto de organizaciones con las que se compara (Innovador, Compromiso usuario, Contribución desarrollo Económico en Aragón, Calidad, Adaptación necesidades usuarios, Promoción igualdad, Respeto medioambiente, Atención necesidades colectivos desfavorecidos).

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Como organismo autónomo dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en esta materia se aplica al conjunto de los empleados las medidas adoptadas por la Administración de la Comunidad Autónoma mediante los Acuerdos Administración-Sindicatos. Estos acuerdos han dado lugar a las medidas de conciliación establecidas con el Plan Concilia en los siguientes ámbitos:
? Horario de trabajo:
Flexibilidad de jornada, que permite conciliar la vida familiar, mejor aprovechamiento del trabajo y armonización con las necesidades familiares.
Flexibilidad en una hora a la entrada o salida del centro de trabajo para el personal que tiene a su cargo menores de 12 años, hijos con discapacidad, personas mayores o que no puedan valerse por si mismas.
? Reducción de jornada por guarda legal tanto a personas que tienen hijos menores de 12 años como a su cargo personas mayores familiares con enfermedad grave.
? Permisos por acompañamiento medico a familiares dentro del primer grado, asistencia a

reuniones de coordinación en centros de educación especial.

Durante los aislamientos por COVID-19 se han habilitado nuevas medidas que han permitido conciliar la vida laboral y la familiar.
? Disponer de una bolsa de un 5% de la jornada anual de cada empleado o empleada para el cuidado de menores de 14 años, de personas con discapacidad o mayores dependientes que deban permanecer aislados o en cuarentena, o se vean afectados por el cierre de aulas o centros de día a causa de las normas que regulan la alerta sanitaria para el control de la pandemia.

Desde el INAEM se contribuye proactivamente a favorecer estas medidas de conciliación con medidas tales como la difusión a través del correo electrónico corporativo, la información sobre la Acción Social a todos los trabajadores; el acondicionamiento en los locales y edificios del organismo de espacios dedicados almuerzo diario y que facilitan el cumplimiento del nuevo horario de trabajo basado en la flexibilidad y la conciliación familiar.

Se dispone de indicadores segmentados por sexo que permiten hacer seguimiento de las medidas.
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.

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.

En el ámbito de los recursos humanos, el INAEM promueve la formación continua de su plantilla, reforzando sus conocimientos técnicos y sus competencias transversales y tecnológicas, todo ello en aras de contar con equipos profesionales formados y motivados.

Para contribuir a esa profesionalidad se planifican sistemáticamente acciones formativas internas que complementan la formación programada cada año con carácter general para todos los empleados públicos por el Instituto Aragonés de la Administración Pública (IAAP) y la Administración del Estado.

Otro valor añadido es que este plan de formación interna se elabora de forma participativa, con un enfoque de abajo a arriba en el que se brinda a todos los empleados de las diferentes unidades que puedan proponer acciones formativas.

Destaca igualmente que en el diseño de este plan de formación interna se incide en aquellas áreas o temas que no se ofertan por otras instituciones formativas de la Administración General de Aragón. Así destacan materias en los ámbitos de la adquisición de competencias y habilidades para un mejor desarrollo de las funciones encomendadas (gestión del tiempo, liderazgo, inteligencia emocional, atención al público?) y de materias específicas de gestión y políticas de empleo:

? Formación en desarrollo de competencias alineadas a los objetivos de la organización.
Técnicos Orientadores: Formación en competencias clave para el Orientador. Oficina electrónica y redes sociales.
Formación especializada segmentada por colectivos: Violencia de Género, Parados de Larga Duración. Orientación laboral sector tic.
Actualización, entre otros, sobre el mercado de trabajo, contratación laboral y políticas activas de empleo. Autorizaciones administrativas para personas extranjeras. Protección de datos. Competencias: Cómo potenciar la escucha activa y el trabajo en equipo. Negociación comunicación persuasiva. Presentaciones con impacto. Éxito emocional, éxito laboral, entre otras acciones. Prospectores y personal en contacto con empresas: Herramientas de marketing.
Mejora continua: Formación en análisis de información a través de Oracle Busienes Intelligence, implantación de la Norma ISO 9001 en el proceso de Gestión de Ofertas, Atención al público.
? Formación para nuevas incorporaciones.
Se ha realizado una sesión para que los nuevos Técnicos incorporados adquieran una visión pormenorizada del Organismo y los Servicios y Programas que desarrolla.
No se ha podido realizar por la pandemia
? Talleres experienciales donde mejorar la ?salud? emocional y física:
Escuela de Bienestar, un recurso on line que ofrece diferentes talleres experienciales para mejorar el grado de bienestar integral de las personas. Coaching y actitud positiva en el trabajo. Emociones y conflicto, gestión emocional.

Indicadores de evaluación y seguimiento:
Horas de formación interna
Nº de Cursos
Alumnos formados
Media de horas/alumnos
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual desglosado por categoría profesional y sexo.

Acciones de mejora:
- Se continúa mejorando la formación práctica con la metodología MENTORING.
- Aplicación de los ODS a acciones de formación interna

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

Sin respuesta

26.1. Información adicional.

Sin respuesta

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.

El tema de seguridad y salud laboral, legislado dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales de administración general en la Comunidad Autónoma, se desarrolla con medidas efectivas propias, en relación con los distintos centros de trabajo, sobre todo en la red de oficinas de empleo.

Acciones realizadas:
Todas las oficinas de empleo han tenido evaluación de los puestos de trabajo, se ha finalizado la evaluación de centros y sobre todo se ha realizado evaluación en riesgos psicosociales.
Se realizan simulacros de evacuación en la mayor parte de los centros,
Dentro de las medidas de salud laboral, cada año por el servicio de prevención se cita la personal para reconocimientos médicos, el personal pasa cada dos años este reconocimiento.
Existe un protocolo de actuación violencia externa en el lugar de trabajo, en los centros del INAEM. Este protocolo contiene instrucciones (recomendaciones) y anexos que en su caso se deben cumplimentar para la comunicación de los incidentes de violencia externa.
- Recomendaciones de actuación del trabajador ante los incidentes del riesgo de conducta agresiva. Pautas de actuación en caso de agresión
- Recomendaciones en caso de que la situación de violencia persista, qué debe hacer el responsable y como comunicar la incidencia.

Dentro del plan de definir un protocolo de seguridad física para las oficinas de empleo se ha promovido la formación en prevención de riesgos laborales para los trabajadores del INAEM. Formación relacionada con los riesgos en el puesto de trabajo ante situaciones conflictivas, sobre todo en unidades de atención al público.

El INAEM dispone de un Plan de Riesgos donde se describen los distintos planes de contingencia en cada uno de los riesgos que pueden repercutir gravemente sobre su gestión diaria o bien la pueden paralizar y en los que el INAEM tiene capacidad de actuación para seguir mantenimiento el servicio.

En lo relacionado a la SEGURIDAD EN LOS EDIFICIOS Y LOCALES DONDE SE PRESTA SERVICIO se dispone de un Análisis de riesgo y Acciones:
Plan de Autoprotección y Evacuación de todos los locales, Protocolo de actuación en casos de violencia en el lugar de trabajo.
El Servicio de Prevención de Riesgos, mantiene un plan anual de evaluación de Centros de

Trabajo y evaluación de puestos de trabajo, cuyos informes son base para que el Secretario General y los Directores Provinciales corrijan las deficiencias observadas.

Se asegura el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales: equipos de intervención, señalética, equipos de protección, evaluación de los puestos de trabajo, informes de riesgos psicosociales (completándose para todas las unidades), constitución de comisión de coordinación de actividades empresariales, participación en comisiones y comités de seguridad y salud administración general, contratación de seguridad.

Todos los años, se realiza formación para los trabajadores del Inaem , en prevención de riesgos laborales, coordinada esta formación en algunos casos por la Unidad de Prevención de la Función Pública,

Preocupación permanente por la mejora de las instalaciones y los equipos de trabajo con planificación anual y presupuesto para gasto en Modernización.

Indicadores:
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud.
Nº total de accidentes con lesiones.
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común.
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales (días hábiles).
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos.

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.

Cuando realizamos compras de bienes y suministros en el INAEM nos basamos no sólo en la normativa legal vigente, sino que incorporamos una serie de criterios éticos, sociales y ecológicos.

Adquirimos y utilizamos productos ambientalmente sostenibles.

? Contratamos el mantenimiento de Jardines situados en el Centro de Tecnologías Avanzadas y el Centro de Formación de Teruel con Centros Especiales de Empleo.
? Utilizamos servicios de mensajería con empresas con proyectos económicamente viables, ecológicamente sostenibles y socialmente justos.
? Contratamos servicio de máquinas de autoventa con suministro de bebidas de comercio

justo.

Disponemos de procesos o procedimientos estandarizados encaminados a impulsar, fomentar y propiciar las compras responsables.

Logramos:

? Realizar compras y contratar servicios con una mayor transparencia.
? Velar por que nuestros proveedores cumplan con las obligaciones legales en materia laboral y medioambiental.
? Fomentar la contratación con empresas aragonesas.
? Ofrecer igualdad de oportunidades para todos los licitadores que dispongan del mismo producto.

En la práctica habitual del Instituto está la contratación con Centros Especiales de Empleo y empresas declaradas de utilidad pública o socialmente responsables.

ACCIONES QUE APOYAN LAS COMPRAS RESPONSABLES:
Exigimos que nuestros proveedores cumplan unos requisitos generales en relación a los diferentes programas o servicios que realizan en colaboración con nosotros:

- Poseer las autorizaciones necesarias para el tratamiento informático de los datos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos.
- No hallarse en alguna de las prohibiciones establecidas en la normativa de subvenciones ni en la de contratos del sector público.
- No haber sido objeto de infracción o sanción según la normativa del Orden Social.
- Estar al corriente con sus obligaciones y pagos tributarios y con la Seguridad Social.
- Cumplir la normativa laboral y medioambiental.
- Disponer de Planes de Seguridad y Salud en el trabajo y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Tener los permisos, licencias, autorizaciones municipales y administrativas en relación con el servicio a llevar a cabo.
- Cumplir con la normativa en materia de transparencia.

Incluimos elementos de valoración en la adjudicación de contratos que están relacionados con impactos económicos indirectos:

- Lucha contra la precariedad laboral. Estableciendo un criterio de adjudicación específico de las ofertas, dando mayor puntuación a aquellas que destinen mayor cantidad económica bruta a salarios.
- Apoyo de la fijeza laboral mediante subrogaciones de trabajadores en la sucesión de empresas que realizan servicios.
- Cumplimiento efectivo de la normativa de accesibilidad universal para personas discapacitadas en todos nuestros centros colaboradores.
- Condiciones del cumplimiento de acciones medioambientales, sociales y/o éticas.

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.

Disponemos de un Manual de Homologación de los centros y entidades de formación que marca los aspectos que debemos comprobar y verificar:
- Las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, seguridad y prevención de riesgos laborales.
- Plantilla estable.
- Los medios disponibles tendentes a facilitar la accesibilidad universal, de manera que no supongan discriminación de las personas con discapacidad y se dé efectivamente la igualdad de oportunidades de acuerdo con la normativa de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Se subvenciona la contratación de servicios de apoyo al aprendizaje para las personas con discapacidad.
- Que los productos y servicios que ofrecen nuestros proveedores a la sociedad cumplen con los estándares de calidad (valorando especialmente la implantación de la ISO 14:001 sistemas de gestión ambiental y responsabilidad social corporativa).
- Se realiza un proceso de comprobación del cumplimiento efectivo, por parte de todos nuestros centros colaboradores de formación, de la normativa de accesibilidad universal para personas con discapacidad. Se dan de baja, como entidades colaboradoras del INAEM, a aquellos centros de formación que no han llevado a cabo las adaptaciones necesarias para cumplir con esa obligación.

Para la valoración de las solicitudes de subvención de los Programas Integrales para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción se implantan criterios de calidad, Responsabilidad Social e Igualdad.

Asimismo, y con el objetivo de eliminación de barreras, a las empresas beneficiarias de las subvenciones para el estímulo del mercado de trabajo y el fomento del empleo estable y de calidad, en el caso de contratar personas con discapacidad auditiva, se le podrá conceder una ayuda para la contratación de un servicio de apoyo de interpretes de lengua de signos.

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.

El compromiso social forma parte de la cultura corporativa del INAEM que trata de contribuir apoyando el desarrollo social de la comunidad a través de proyectos de

colaboración con ONG e instituciones locales.

Colaboramos con las organizaciones sociales que promueven acciones benéficas para la comunidad social. Mediante colaboraciones, donaciones y patrocinios apoyamos iniciativas, tratamos de proteger a los grupos más vulnerables y de ayudar a los grupos sociales que requieren de especial apoyo.
Donaciones y aportaciones
? Recogida de tapones:
? Campaña de Recogida de Alimentos 2020
? Apoyo al Rastrillo solidario San Ezequiel Moreno.
? Colaboración con Donantes de Sangre.
? Recogida de envases de plástico.
? Campaña Aragón Radio. La Noche Mágica.
? Reciclaje de material de Oficina con Terracycle.
? Recogida de ropa para Caritas.
? Donación de mobiliario a distintas entidades
? Cesión de espacios
? Colaboración con la Hermandad del Refugio y la Fundación San Blas.
? Hospital Obispo Polanco de Teruel.
? Colaboración con Cruz Roja
? Recogida de pilas

En su compromiso, el INAEM acompañará y fomentará el desarrollo de actuaciones socialmente responsables en el resto de administraciones públicas del territorio aragonés.

Generamos valor añadido a la sociedad:
Fomentamos acciones de solidaridad.
Contribuimos al desarrollo de Aragón.
Contribuimos a una educación de calidad.
Colaboramos con universidades, escuelas de negocios y centros de FP.
Respetamos y fomentamos los derechos humanos.

? Apoyo/colaboración con centros educativos y entidades locales.

Colaboraciones en Programas:
Colaboraciones en Jornadas/Ferias
Charlas Informativas
Mesas sectoriales

? Colaboración con Departamentos del Gobierno de Aragón.

Consejo Aragonés de Servicios Sociales Instituto Aragonés de Servicios Sociales
Comisión de Seguimiento de Refugiados Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Mesa de Participación del Pueblo Gitano Departamento de Sanidad
Consejo Aragonés de Relaciones Laborales Departamento de Economía, Planificación y Empleo

Observatorio Aragonés de las Comarcas Departamento de Vertebración del Territorio
Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer Instituto Aragonés de la Mujer
Foro de la Inmigración Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Mesa Técnica para la Inclusión Social Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Mesa de la Discapacidad Varios Departamentos del Gobierno de Aragón
Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia Protección de Menores. Instituto Aragonés de Servicios Sociales
Estrategia Integral de Población Gitana en Aragón 2018-2020 Instituto Aragonés de Servicios Sociales
Proyecto de co-diseño de espacios de auto-información en Oficinas de Empleo Participación Ciudadana
Proyecto Europeo Transfronterizo de Orientación Universitaria Universidad de Zaragoza
Título de Experto en Gestión de la Responsabilidad Social
Mesa Técnica de Agentes para colectivo MENAS Subdirección de Protección a la Infancia y Tutela. IASS
Grupo coordinador del Protocolo de Coordinación en la acogida e integración de las personas de protección internacional en Aragón. Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Movilidad y empleo en la Unión Europea Aragón Exterior
Laboratorio de Innovación Publica Administración Pública interdepartamental
Plan Retorno Instituto Aragonés de la Juventud

? Otras colaboraciones.

- Colaboración en la promoción y desarrollo del ?Proyecto Huesca más inclusiva (h+i)?. Participación en la jornada dirigida a empresas: "Contratación de personas con discapacidad, responsabilidad social empresarial y aproximación a la Agenda 2030". Se trabaja en el grupo de empleo junto con el área de Desarrollo del Ayto de Huesca, y varias asociaciones empresariales y sindicales.
- Red Nacional de Inclusión Social. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
- Participación en grupos de la Red de Inclusión Social (RIS) ? 2020-2021
-. Programa piloto de inclusión social IASS ? INAEM (2020-2021)
- Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020.
- Fundación Down Zaragoza

- El INAEM participa junto con el SEPE y el resto de Servicios Públicos de Empleo en la elaboración de la Estrategia Española de Activación para el Empleo (EEAE) que determina el marco conceptual y organizativo al que deberán referirse tanto todas las actuaciones que se lleven a cabo en el seno del Sistema Nacional de Empleo en materia de políticas de activación y formación profesional.

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.

Las alianzas contribuyen a la consecución de los objetivos del INAEM, pero también se alinean y contribuyen al desarrollo de proyectos sociales educativos y culturales en el entorno.
A través de los convenios, el INAEM impulsa medidas de forma conjunta con aliados y colaboradores que le permiten ofrecer servicios a usuarios o desarrollar actuaciones que contribuyen al cumplimiento de sus fines estratégicos como Servicio Público de Empleo.
Colaboradores:
AGRUPACIÓN DE PERSONAS SORDAS DE ZARAGOZA Y ARAGÓN (ASZA)
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, EL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
AGENTES SOCIALES DE ARAGÓN
SOCIEDAD ARAGONESA DE GESTIÓN AGROAMBIENTAL S.L.U.
MINISTERIO DE DEFENSA
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y SINDICALES
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y SINDICALES
FUNDACIÓN IBERCAJA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y SINDICALES
IMEFEZ
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y SINDICALES
ESCUELA MUNICIPAL DE JARDINERÍA ?EL PINAR?
SECRETARIADO GENERAL GITANO
PARQUE TECNOLÓGICO WALQA S.A.

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 comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

32.1. Información adicional

La transparencia, como uno de los principios de funcionamiento del INAEM en su relación con la sociedad, exige que la información puesta a su disposición sea de la más alta calidad, es decir, que sea veraz, clara, coherente, oportuna en el tiempo, materialmente relevante, estructurada y de fácil acceso.

Toda la sociedad debe saber qué puede esperar de nuestra organización.
? Cartas de Servicios que recogen derechos de los usuarios y compromisos de eficacia, eficiencia y calidad del INAEM.
? El conjunto del presupuesto del INAEM es dinero público por lo que se hace necesaria la máxima transparencia en su gestión.

Nos esforzamos en dar a conocer los servicios que ponemos a disposición de los ciudadanos.
? Una página web que recoge la difusión de ofertas de empleo, cursos de formación, la actualidad y que contiene un apartado de transparencia.
? Adjudicación transparente para la sociedad de las subvenciones concedidas en el marco de los distintos programas gestionados por el INAEM.

Nos esforzamos por garantizar la transparencia informativa.
? Memoria anual de actividades del INAEM.
? Incorporación de datos, sobre la actividad del Instituto, en el ?Portal de transparencia del Gobierno de Aragón?.
o Publicación de la Cuenta General del INAEM.
o Informe de fiscalización por la Cámara de Cuentas.
o Publicación de todas las subvenciones concedidas por el Instituto Aragonés de Empleo.
? Publicaciones que difunden datos de interés para la sociedad en general:
o Estudios e informes de mercado de trabajo laboral de la Comunidad Autónoma de Aragón.
o Plan anual de detección de necesidades formativas.

La comunicación es para el INAEM un eje transversal en su sistema de gestión. Trabajamos con el compromiso de tener con nuestros grupos de interés canales de comunicación que permitan un diálogo activo y transparente.
La comunicación de las actividades llevadas a cabo por el Instituto es constante. La relación con los medios de comunicación está sistematizada y tiende permanentemente a la máxima transparencia.
La inclusión de las diferentes iniciativas, planes y programas en la página Web se ve complementada con el envío de comunicaciones permanentes a los medios de comunicación y el contacto personal con periodistas.

? La comunicación interna se constituye como una de las herramientas más potentes de involucración y compromiso de las personas. Entornos colaborativos y Manual de Comunicación y Participación. Proceso de Buenas Prácticas y Sugerencias.
? La comunicación externa permite la difusión de nuestra actividad y servicios. Redes Sociales, Foros, página web, Plan de medios.

ACCIONES DE MEJORA:
Se desarrollan medidas que harán que el INAEM lidere la comunicación de programas y herramientas puestas a disposición de trabajadores y empresas, divulgando contenidos específicos, para garantizar que todo el territorio autonómico y en todos los estratos sociales y económicos se dispone de la información necesaria para hacerlas lo más eficaces y accesibles que sea posible.

? Analizar el comportamiento de INAEM en RRSS. Estudiar el uso de RRSS en otros institutos y obtener recomendaciones de mejora.
? Elaboración de una ESTRATEGIA DE MEJORA DEL USO DE LAS REDES SOCIALES INAEM que potencie las redes sociales como canal de comunicación y para mejorar la

reputación social.
? Estudiar la incorporación de nuevos medios y formatos publicitarios. Campañas de Creatividad.
? Desarrollo evolutivo de una WEB institucional como espacio para conocer toda la información sobre nuestra actividad.
? Elaboración de infografías sintéticas, explicativas y fáciles de entender con el fin de comunicar información de manera visual que pueda entenderse e interpretarse instantáneamente y también facilitar su transmisión.
? Publicar notas de prensa relativas a los servicios que se ponen a disposición de los ciudadanos.
? Fomentar la participación en foros orientados al trabajador (empleado o desempleado) y empresas.

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

El INAEM cuenta anualmente con un Plan de medios cuyo objetivo es comunicar a la sociedad a través de los medios de comunicación, de forma programada y sostenida a lo largo del año, los principales programas y servicios desplegados por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Empleo en materia de empleo y formación.
En el año 2020 se ha publicado un total de 51 monográficos en 7 medios de comunicación y durante 7 meses en n7 medios de comunicación se ha contado con distintos Banners
El Plan de medios se desarrolla contando con la comunidad local:
Heraldo de Aragón, El Periódico de Aragón, Diario del Altoaragón, Diario de Teruel, Diario La Comarca, Radio Huesca.
En 2019 el Instituto Aragonés de Empleo busca renovar su imagen, para lo que es vital adaptarse a los nuevos tiempos y sacarle todo el partido a las oportunidades que nos brindan los medios digitales Para ello, se realiza un estudio del comportamiento actual de los usuarios en cada una de las redes trabajadas:
?Facebook
?Twitter
?Linkedin
?Blog
El objetivo es la mejora en el uso de estas redes, y los objetivos del proyecto son:
?Comprender el comportamiento actual de los usuarios
?Obtener recomendaciones que guíen la utilización de cada una de las redes
?Conocer qué está funcionando en otros institutos
Quedan dentro del alcance todas las labores de análisis de las redes sociales y obtención de conclusiones y recomendaciones en base a estos
En 2020 se diseña el Plan de mejora de las Redes sociales que recoge la ejecución de las acciones planteadas para la mejora del uso de dichas redes
La Comunidad local es un entorno que el Inaem tiene muy presente en todas sus acciones.

Destacar:
- Puntos de autoinformación tutorizados. Oficinas de atención al ciudadano instalados fuera de las oficinas de empleo a través de convenios firmados con entidades locales para acercar los servicios del Inaem.
- Los Agentes de Empleo y Desarrollo Local que tienen como misión principal colaborar en la promoción e implantación de políticas activas orientadas a la generación de empleo, al apoyo a emprendedores y a la dinamización de la actividad económica.
El Inaem dispone de planes de comunicación internos para nuestro personal
Por otro lado, el organismo participa en jornadas de presentación de buenas practicas y organiza jornadas de puertas abiertas.

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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

34.1. Información adicional.

El compromiso de INAEM con el medioambiente implica desarrollar sus actividades de forma responsable y minimizando la huella ambiental.

La actividad que desempeñamos en nuestro día día no genera ningún tipo de residuo dañino. Sin embargo, fomentamos y potenciamos una educación entre nuestros empleados y proveedores en relación con estas materias, debido a que es algo prioritario para nosotros.

? Establecemos una serie de iniciativas que nos permiten disminuir el consumo energético, las emisiones, los residuos y el consumo de recursos. En definitiva, ser más eficiente y respetuosa con el medioambiente
? Exigimos a nuestros proveedores y al conjunto entidades colaboradoras en acciones subvencionadas, compromisos directos y reales en la gestión medioambiental.

Compromisos
? Inclusión de cláusulas de cumplimiento de la legislación medioambiental en la contratación.
? Reducción del consumo energético.
? Minimizar y reducir si ello fuera posible el impacto de la huella de carbono.
? Desarrollo del Plan de auditorías energéticas a las oficinas del INAEM estudiando:
o Calidad del aire interior
o Condiciones de confort térmico
o Condiciones de iluminación
o Consumo de energía (eléctrica y/o térmica)
? Reducción del consumo de papel, incrementando el uso de las nuevas tecnologías.
? Mantenimiento de planes de reducción energética.

? Mejorar la clasificación en la Certificación de eficiencia energética de todos los edificios propiedad del INAEM.
? Renovación de ventanas y el emboquillado de conductos de la instalación de climatización.
? Renovación de luminarias.

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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

35.1. Información adicional.

El INAEM realiza un seguimiento de material consumible, energía y comunicaciones, por unidades y con ratios comparativos entre las propias unidades, con el objetivo de potenciar el consumo responsable entre las personas de la organización y los partners, incluyendo a estos últimos clausulas medioambientales de recogida y tratamiento de tóner, papel y bajo consumo de agua. También en los contratos de servicios, tales como la limpieza y el mantenimiento de jardines.

En 2020 debido al confinamiento obligatorio generado por la COVID-19 y a consecuencia del teletrabajo de marzo a junio, los consumos han bajado en comparación a otros ejercicios.

La información sobre ratios de consumo y principales gastos corrientes llega de forma habitual a los responsables de cada centro para que sea analizada y se gestionen los cambios que mejoren los resultados.

La actividad desarrollada por el INAEM no genera emisión de gases al efecto invernadero de forma directa y/o significativa.

Sin embargo, tenemos responsabilidad sobre la conservación del entorno. Pues sociedad somos todos.

ACCIONES:
? Implantación de forma general del sistema de videoconferencia en la mayoría de las reuniones para evitar los desplazamientos innecesarios con motivo de reuniones técnicas o jornadas de formación, de nuestros empleados entre las tres provincias de Aragón y entre las Oficinas de Empleo.
? Impartición de todas nuestras acciones formativas por el sistema de videoconferencia y online en todas nuestras materias debido al COVID-19. La experiencia ha sido muy satisfactoria y retadora. Se espera mantener formas hibridas de impartición de la formación.
? Sistema de desplazamiento en transporte público en ciudad y a través de vehículos gestionados de forma centralizada para la realización de diversas gestiones y trámites en aras de un mayor aprovechamiento de su uso.

? Inclusión en los contratos de condiciones del cumplimiento de acciones medioambientales por parte de las empresas adjudicatarias.
? Seguimiento de gasto y ratios de consumo orientado a la reducción de consumos y emisiones avalado por una Certificación Energética para todas las instalaciones en edificios propios.
? Avanzar en el desarrollo de recursos, infraestructuras y herramientas que permitan evitar desplazamientos innecesarios de los usuarios.
? Apuesta firme por la Administración electrónica.
? Instalación de módulos fotovoltaicos (en Teruel) para generación de electricidad para autoconsumo.

NO se han producido derrames o incidencias en la gestión de los residuos.
NO se han producido multas o sanciones de cualquier índole por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.
NO se han producido reclamaciones ambientales de ningún tipo.
NO se derivan impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.

Economía circular

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

Sin respuesta

36.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Nos unimos a programas que tengan, como nosotros, el objetivo de desarrollar acciones de ahorro y de vencer la resistencia a la introducción de tecnologías en la gestión ambiental.

? Adhesión al programa ?Zaragoza ciudad ahorradora de agua?.
? Participación en el cluster de uso eficiente del agua, promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza y la Fundación Ecología y Desarrollo.
? Participación en la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático.

Se difunde a toda la organización a través de sus responsables el resultado del seguimiento del gasto, individualizado por centros de trabajo (agua, luz, gas, teléfono, comunicaciones postales y carteles informativos).

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

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?

Definición del Plan estratégico que permite ir viendo los logros y aspectos mejorables.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Avanzar en la definición de un Plan de Responsabilidad con objetivos e indicadores.

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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.